

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM *E- FILING* DALAM
PELAYANAN PERPAJAKAN DI TAX ADVISORY
PARTNER KOTA MAKASSAR**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
TAHUN 2025**

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM *E-FILING* DALAM
PELAYANAN PERPAJAKAN DI TAX ADVISORY
PARTNER KOTA MAKASSAR**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara (S.A.P)

Disusun dan Diajukan Oleh:

SURYANI. S

NOMOR INDUK MAHASISWA : 105611100521

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
TAHUN 2025**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Tidak ada batasan bagi mereka yang berani bermimpi besar dan bertekad keras untuk mewujudkannya. Setiap langkah adalah peluang untuk menciptakan perubahan yang lebih baik, baik untuk diri sendiri maupun dunia.

Allahumma Yassir Wala Tu'assir

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas Ridho-Nya serta karunianya sehingga skripsi ini telah terselesaikan dengan baik.

Alhamdulillah Rabbil'alamin

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua tercinta, beserta keluarga besar yang telah membantu dan memberikan dukungan hingga skripsi ini terselesaikan, dan Almamater Biru

Universitas Muhammadiyah Makassar

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Efektifitas Penerapan Sistem *E- Filing*
Dalam Pelayanan Perpajakan Di Tax
Advisory Partner Kota Makassar

Nama Mahasiswa : SURYANI. S

Nomor Induk Mahasiswa : 105611100521

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui

Pembimbing I

Prof. Dr. H. Muhlis Madani, M.Si

Pembimbing II

Nurbiah Tahir, S.Sos., M. AP

Mengetahui

Dekan Fisipol Unismuh
Makassar

Ketua Program Studi
Ilmu Administasi Negara


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM.730727


Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si
NBM.991742

HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor 0348/FSP/A.4-II/I/46/2025 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Selasa Tanggal 21 Januari Tahun 2025.

TIM PENILAI

Ketua



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M. Si
NBM : 730 727

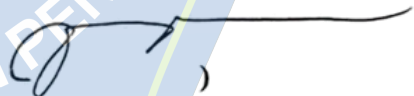
Sekretaris



Dr. Andi Luhur Prianto, S. IP., M. Si
NBM : 992 797

PENGUJI

1. Prof. Dr. H. Muhlis Madani, M. Si (



2. Dr. H. Mappamiring, M. Si (



3. Dr. Andi Luhur Prianto, S. IP., M. Si (



4. Dr. Hafis Elfiansyah P., M. Si (



HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : SURYANI. S

Nomor Induk Mahasiswa : 105611100521

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar

Makassar, 25 Desember 2024

Yang Menyatakan,

SURYANI. S

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*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beriring salam penulis kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan pencerahan bagi umat manusia dengan Ilmu Pengetahuan.

Skripsi ini merupakan syarat yang harus penulis tulis sebagai tanggung jawab intelektual sebagai seorang mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Makassar. Penulis memilih skripsi dengan judul — Efektifitas Penerapan Sistem *E- Filing* Dalam Pelayanan Perpajakan Di Tax Advisory Partner Kota Makassar.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada nama – nama dibawah ini :

1. Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis bapak H. Sudirman dan Ibu Hj. Nur Lela yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus. Kemudian saudara/saudariku tercinta yaitu Nur Fatiha Syam, S.Pd, Nur Amelia, Muh.Taufik, yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, serta dukungan baik materi maupun moral, dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.
2. Bapak Dr. Ir. H. Abd.Rakhim Nanda, S.T., M.T., IPU. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.

3. Ibu Dr. Ihyani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos.,M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Bapak Prof. Dr. H. Muhlis Madani, M.Si selaku Pembimbing I yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M. AP selaku Pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
7. Para dosen dan staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah berbagi pengetahuan dan ilmu selama penulis menjalani proses perkuliahan.
8. Para Pegawai Tax Advisory Partner Kota Makassar yang memberikan izin penelitian dan sudah membantu proses penelitian pada skripsi penulis, serta Masyarakat Pengguna *E-Filing* yang berkenan membantu proses penelitian dengan cara diwawancarai oleh penulis.
9. Sahabat Terdekat penulis yang selalu memotivasi, menghibur, memberikan semangat, membantu dan menemani mau suka ataupun duka penulis selama melakukan penelitian hingga penulisan skripsi ini selesai, Ifa, Vince, Lia, Aul dan Risda, yang selalu kebersamaan sama-sama dan berjuang hingga ke tahap ini.
10. Terima kasih kepada Serda Andi Baho yang telah memberikan dukungan dan menjadi tempat keluh kesah penulis sejak semester 3 sampai proses penelitian hingga dalam proses penyusunan skripsi ini.

11. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan kelas IAN-A Angkatan 2021 atas segala bantuan selama penulis menempuh status sebagai mahasiswa

12. Dan yang terakhir tak kalah penting semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, semoga bantuan dari semua pihak yang telah memberikan motivasi kepada penulis akan senantiasa memperoleh kebaikan dan mendapatkan pahala yang berlipat ganda disisi Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Sekian dan terima kasih.

Makassar, 25 Desember 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENERIMAAN TIM	v
HALAMAN PERNYATAAN	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Penelitian Terdahulu	6
B. Konsep dan Teori.....	9
C. Kerangka Pikir	27
D. Fokus Penelitian.....	23
E. Deskripsi Fokus	29

BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Waktu dan Lokasi	31
B. Jenis dan Tipe Penelitian	31
C. Informan	32
D. Teknik Pengumpulan Data.....	35
E. Teknik Analisis Data	36
F. Teknik Pengabsahan Data.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian	39
B. Hasil Penelitian.....	48
C. Pembahasan	101
BAB V PENUTUP.....	123
A. Kesimpulan.....	123
B. Saran.....	125
DAFTAR PUSTAKA	128
LAMPIRAN.....	132

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	6
Tabel 3.1 Informan.....	33
Tabel 4.1 Data Pelaporan SPT Tahunan Oleh Wajib Pajak.....	48



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir	28
Gambar 4.1 Grafik	49
Gambar 4.2 <i>E-Filing</i> dan cara lapor SPT online	52



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penerapan sistem *e-Filing* dalam pelayanan perpajakan di Indonesia, khususnya di Kota Makassar, merupakan langkah strategis yang diambil oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaporan pajak. Sebelum adanya sistem ini, wajib pajak harus melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) secara manual ke kantor pajak, yang sering kali memakan waktu dan biaya yang tidak sedikit. Proses ini juga berpotensi menyebabkan kesalahan dalam pengisian data, yang dapat mengakibatkan masalah hukum bagi wajib pajak. Oleh karena itu, DJP berupaya untuk mempermudah proses ini dengan memperkenalkan *e-Filing* sebagai solusi digital.

Sejarah penerapan *e-Filing* dimulai pada tahun 2004 dengan diterbitkannya Surat Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004. Sistem ini bertujuan untuk memfasilitasi wajib pajak dalam melaporkan SPT secara elektronik. Pada tahun 2014, DJP melakukan integrasi semua layanan pelaporan dan pembayaran pajak ke dalam satu sistem yang lebih terpusat, yaitu DJP Online (djp.pajak.go.id). Dengan adanya sistem ini, wajib pajak dapat melaporkan SPT mereka kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke kantor pajak, sehingga mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan untuk memenuhi kewajiban perpajakan.

Meskipun banyak manfaat yang ditawarkan oleh sistem *e-Filing*, masih terdapat tantangan yang harus dihadapi. Salah satu tantangan utama adalah

kurangnya pemahaman tentang teknologi informasi di kalangan wajib pajak. Beberapa wajib pajak mungkin merasa kesulitan dalam menggunakan sistem ini atau bahkan ragu untuk beralih dari metode pelaporan tradisional ke digital. Selain itu, masalah keterbatasan akses internet juga menjadi hambatan bagi sebagian masyarakat di daerah terpencil. Oleh karena itu, penting bagi DJP untuk melakukan sosialisasi dan pelatihan agar lebih banyak wajib pajak yang dapat memanfaatkan sistem *e-Filing* dengan baik.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-Filing* telah memberikan dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sebuah studi oleh Chairunnisa (2019) menyatakan bahwa setelah implementasi *e-Filing*, tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat secara signifikan di beberapa kantor pelayanan pajak. Namun, meskipun ada peningkatan tersebut, masih ada tantangan dalam mencapai target kepatuhan yang ditetapkan oleh pemerintah. Penelitian lain oleh Budiarto (2016) juga menyoroti bahwa meskipun sistem *e-Filing* dirancang untuk mempermudah pelaporan pajak, tingkat kepatuhan wajib pajak masih berada di bawah harapan.

Permasalahan utama yang ingin dipecahkan dalam penelitian ini adalah bagaimana efektivitas penerapan sistem *e-Filing* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Tax Advisory Partner Kota Makassar. Penelitian ini juga akan mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas sistem *e-Filing* serta menilai tingkat kepuasan wajib pajak terhadap layanan *e-Filing* yang diberikan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan sistem perpajakan di Indonesia serta meningkatkan kesadaran akan

pentingnya pelaporan pajak secara tepat waktu dan akurat. Secara keseluruhan, penerapan sistem *e-Filing* dalam pelayanan perpajakan di Kota Makassar menunjukkan potensi besar untuk meningkatkan efisiensi dan kepatuhan wajib pajak. Meskipun ada beberapa kendala yang harus diatasi, dengan upaya edukasi dan peningkatan infrastruktur teknologi yang berkelanjutan, sistem ini dapat berfungsi secara optimal dalam mendukung administrasi perpajakan di Indonesia.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka Rumusan Masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana efektivitas penerapan sistem *e-Filing* dalam meningkatkan pelayanan perpajakan di Tax Advisory Partner Kota Makassar.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui efektivitas penerapan sistem *e-Filing* dalam meningkatkan pelayanan perpajakan di Tax Advisory Partner Kota Makassar.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan dan

teknologi informasi. Secara teoritis, hasil penelitian akan memperkaya literatur mengenai sistem *e-Filing* dengan menambahkan wawasan baru tentang efektivitas penerapan sistem ini dalam konteks pelayanan perpajakan di Indonesia, khususnya di Kota Makassar. Dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas *e-Filing*, penelitian ini juga akan memberikan dasar bagi penelitian lebih lanjut yang dapat mengeksplorasi hubungan antara teknologi informasi dan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, analisis tingkat kepuasan wajib pajak terhadap layanan *e-Filing* akan memberikan perspektif baru tentang pengalaman pengguna yang dapat digunakan untuk merumuskan teori-teori baru dalam manajemen pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Dari segi praktis, penelitian ini memiliki manfaat yang signifikan bagi berbagai pemangku kepentingan. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), temuan dari penelitian ini dapat menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas layanan *e-Filing* dan mengatasi tantangan yang dihadapi oleh wajib pajak. Rekomendasi yang dihasilkan dari analisis faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas *e-Filing* dapat membantu DJP dalam merancang program pelatihan dan sosialisasi yang lebih efektif untuk wajib pajak. Selain itu, bagi Tax Advisory Partner Kota Makassar, hasil penelitian ini dapat digunakan untuk meningkatkan strategi pelayanan kepada klien mereka, sehingga mendorong kepatuhan pajak yang lebih tinggi. Dengan

demikian, penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada pengembangan teori tetapi juga memberikan solusi praktis yang dapat diterapkan dalam konteks pelayanan perpajakan di Indonesia.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

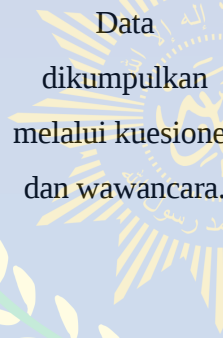
A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu telah melakukan penelitian yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang ingin dilakukan, variabel yang digunakan dan hubungan antar variabel penelitian.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Judul / Nama Peneliti / Tahun	Metode Peneliti	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1	Efektivitas Penggunaan <i>e-Filing</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta. (Chairunnisa 2019)	Kuantitatif dengan pendekatan survei. Pengumpulan data melalui kuesioner kepada 150 responden wajib pajak.	Sistem <i>e-Filing</i> meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara signifikan. Faktor kemudahan akses dan kecepatan layanan menjadi indikator utama efektivitas <i>e-Filing</i> .	Fokus pada KPP Pratama Jakarta, tidak mencakup Tax Advisory Partner, serta tidak menilai kepuasan wajib pajak secara terperinci.
2	Analisis Penerapan <i>e-Filing</i> dalam Meningkatkan Efisiensi Administrasi Pajak.	Kualitatif dengan wawancara mendalam kepada staf DJP dan wajib pajak.	Meskipun sistem <i>e-Filing</i> mempermudah proses pelaporan, tingkat literasi digital wajib pajak masih rendah,	Berfokus pada tingkat literasi digital tanpa mengkaji faktor-faktor lain seperti kepuasan wajib

	(Budiarto 2016)		sehingga memengaruhi efektivitas pelaporan.	pajak dan efektivitas sistem di Tax Advisory Partner, yang menjadi fokus penelitian penulis.
3	Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada <i>e-Filing</i> . (Rahmawati 2020)	Kuantitatif dengan analisis regresi. Data dikumpulkan dari 200 responden.	Kemudahan penggunaan dan kualitas sistem <i>e-Filing</i> secara positif memengaruhi tingkat kepuasan wajib pajak. Pengaruh terbesar berasal dari fitur keamanan dan aksesibilitas sistem.	Tidak menganalisis dampak <i>e-Filing</i> terhadap kepatuhan wajib pajak atau faktor lain seperti literasi digital, yang menjadi bagian penting dalam penelitian penulis di Tax Advisory Partner.
4	Kepatuhan Wajib Pajak dalam Era Digital: Studi Kasus Penerapan <i>e-Filing</i> di	Studi literatur dan analisis data sekunder dari laporan DJP dan survei publik.	Digitalisasi perpajakan melalui <i>e-Filing</i> meningkatkan kepatuhan, namun akses teknologi yang tidak merata	Tidak melakukan pengumpulan data primer melalui kuesioner atau wawancara,

	Indonesia. (Hidayat 2021)		menjadi tantangan.	sementara penelitian penulis mencakup data primer dari informan di Tax Advisory Partner Kota Makassar.
5	Efektivitas <i>e-Filing</i> dalam Meningkatkan Kepatuhan Pajak di Tax Advisory Firm. (Setiawan 2023)	Kuantitatif dan kualitatif dengan mixed-method. Data  dikumpulkan melalui kuesioner dan wawancara.	Kombinasi pelatihan wajib pajak dan perbaikan kualitas sistem <i>e-Filing</i> berhasil meningkatkan kepatuhan pajak hingga 25% dalam tiga tahun terakhir. Faktor kepercayaan terhadap sistem menjadi variabel penting.	Penelitian ini hanya mengukur efektivitas melalui peningkatan kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian penulis juga mencakup dimensi kepuasan wajib pajak serta faktor-faktor penghambat dan pendukung efektivitas.

B. Konsep dan Teori

1. Pengertian Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan didalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran yang telah ditentukan. (Sari, D. P., Asnawi, M., & Rahim, R. 2022)

Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Jelaslah bila sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya, hal ini dikatakan efektif. Jadi apabila tujuan atau sasaran tidak sesuai dengan yang telah ditentukan, maka pekerjaan itu dikatakan tidak efektif.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah tercapainya suatu tujuan dan sasaran suatu organisasi ataupun perusahaan yang bisa dikatakan efektif bila tujuan dan sasaran sesuai dengan yang telah ditentukan dan tidak dikatakan efektif bila tujuan dan sasaran tak sesuai dengan yang ditentukan.

Efektivitas sistem *e-Filing* dapat diukur dari berbagai aspek, termasuk peningkatan jumlah wajib pajak yang menggunakan sistem ini, kemudahan dalam pelaporan, serta pengurangan waktu dan biaya yang dikeluarkan.

Penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-Filing* telah berhasil meningkatkan kepatuhan wajib pajak di beberapa daerah. Misalnya, di KPP Pratama Magelang, penelitian oleh Rani Pujayanti Putri (2021) menunjukkan bahwa jumlah pengguna *e-Filing* meningkat secara signifikan dari tahun ke tahun, yang mencerminkan efektivitas sistem ini dalam memfasilitasi pelaporan SPT. Selain itu, sistem ini juga dinilai lebih efisien dibandingkan metode manual, karena memungkinkan wajib pajak untuk melaporkan SPT kapan saja dan di mana saja asalkan terhubung dengan internet.

2. *E-Government* dalam Konteks Perpajakan

E-Government merujuk pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Dalam konteks perpajakan, penerapan *e-Filing* merupakan salah satu bentuk implementasi *E-Government* yang bertujuan untuk mempermudah interaksi antara pemerintah dan wajib pajak. Dengan adanya sistem ini, pemerintah dapat memberikan layanan yang lebih cepat dan efisien kepada masyarakat. Sebagai contoh, penelitian oleh Indriyati et al. (2021) menekankan bahwa *e-Filing* tidak hanya mempermudah pelaporan pajak tetapi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam administrasi perpajakan.

Kebijakan *E-Government* di Indonesia berperan penting dalam mendukung penerapan sistem *e-Filing*, yang merupakan bagian dari modernisasi administrasi perpajakan. *E-Government* memanfaatkan

teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, termasuk dalam pengelolaan pajak.

a. Dukungan Kebijakan *E-Government* terhadap *E-Filing*

1. Transformasi Digital dalam Pelayanan Pajak

E-Government mendorong transformasi digital di sektor perpajakan melalui penerapan sistem *e-Filing*. Sistem ini memungkinkan wajib pajak untuk melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik tanpa harus datang ke kantor pajak. Hal ini sejalan dengan kebijakan pemerintah yang berupaya meningkatkan aksesibilitas dan kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka (DJP, 2020). Dengan adanya *e-Filing*, proses pelaporan menjadi lebih cepat dan efisien, yang pada gilirannya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan pajak.

2. Regulasi dan Kebijakan Pendukung

Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan berbagai regulasi untuk mendukung penerapan *e-Filing* sebagai bagian dari e-government.

Misalnya, Peraturan Menteri Keuangan Nomor 243/PMK.03/2018 mewajibkan wajib pajak untuk melaporkan PPh 21 dan PPh 26 melalui sistem *e-Filing*. Kebijakan ini bertujuan untuk mempermudah proses pelaporan serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam administrasi perpajakan (Harahap, 2020).

3. Peningkatan Kepuasan Wajib Pajak

Beberapa studi menunjukkan bahwa penerapan *e-Filing* telah meningkatkan kepuasan wajib pajak terhadap layanan perpajakan. Misalnya, penelitian oleh Abdurrohman et al. (2015) mencatat bahwa meskipun masih terdapat beberapa kendala teknis, seperti server down saat mendekati batas akhir pelaporan, secara keseluruhan, wajib pajak merasa lebih puas dengan kemudahan akses dan fleksibilitas yang ditawarkan oleh sistem *e-Filing*. Selain itu, peningkatan jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT secara elektronik setiap tahunnya menunjukkan bahwa sistem ini memenuhi kebutuhan mereka.

b. Studi Kasus Peningkatan Kepuasan Wajib Pajak

Sebuah studi yang dilakukan di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo menunjukkan bahwa penerapan *e-Filing* telah memberikan dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian tersebut, ditemukan bahwa jumlah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT tahunan melalui *e-Filing* meningkat signifikan dari tahun ke tahun. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya kemudahan akses dan proses yang lebih cepat, wajib pajak lebih terdorong untuk memenuhi kewajiban mereka (Societas: Jurnal Ilmu Administrasi & Sosial, 2022).

3. Konsep *E-Filing*

a. Definisi *E-Filing*

E-Filing adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT)

secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website Direktorat Jendral Pajak atau penyedia layanan SPT elektronik. Persepsi penggunaan *e-Filing* didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya. Persepsi kegunaan adalah tingkatan sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan sebuah sistem akan meningkatkan kinerjanya (Prabowo, 2015). Apabila wajib pajak merasakan bahwa dengan adanya *e-Filing* wajib pajak dapat menyederhanakan, mempermudah dan meningkatkan performa pelaporan pajaknya menjadi lebih baik dan mampu menambah produktivitas, kualitas, efektivitas, dan menghemat waktu dalam proses pelaporan pajaknya lebih praktis dan efisien (Devina, 2016). Dimensi tentang kegunaan teknologi informasi meliputi :

1. Kegunaan, meliputi pekerjaan menjadi lebih mudah, bermanfaat, menambah produktivitas.
2. Efektivitas, meliputi mempertinggi efektivitas, mengembangkan kinerja pekerjaan (Wibowo, 2006).

Kemudahan dalam penggunaan sebuah teknologi sebagai suatu ukuran dimana individu percaya bahwa sistem teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan (Desmayanti dan Zulaikha, 2012). Kemudahan penggunaan dalam konteks ini bukan saja kemudahan untuk mempelajari dan menggunakan suatu sistem tetapi juga mengacu pada kemudahan melakukan suatu pekerjaan atau tugas dimana pemakaian

suatu sistem dapat memudahkan seseorang dalam bekerja dengan menggunakan teknologi dibandingkan secara manual. Kemudahan akan mempengaruhi penggunaan *e-Filing* (Nurhasanah dan Novarida, 2015). Persepsi kemudahan akan berdampak pada perilaku, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem teknologi, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi (Noviandini, 2012). Persepsi kemudahan yaitu mempersepsikan bahwa sistem *e-Filing* mudah untuk digunakan dan bukan merupakan beban bagi para wajib pajak sehingga dapat disimpulkan bahwa kemudahan dapat mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) seseorang di dalam mempelajari teknologi informasi (Nurjanah et al., 2017).

Tujuan utama layanan pelaporan pajak secara *e-Filing* adalah :

1. Membantu para wajib pajak untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik (via internet) kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak orang pribadi dapat melakukannya dari rumah atau tempatnya bekerja, sedangkan wajib pajak badan dapat melakukannya dari lokasi kantor atau usahanya. Hal ini dapat membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh wajib pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan SPT ke Kantor Pajak secara benar dan tepat waktu.
2. Cepat dan mudahnya pelaporan pajak ini berarti akan memberikan dukungan kepada kantor pajak dalam hal percepatan penerimaan laporan SPT dan perampingan kegiatan administrasi, pendataan,

distribusi dan pengarsipan laporan SPT.

3. Terdapat lebih dari 10 juta wajib pajak di Indonesia yang tidak memungkinkan pelaporan secara manual memiliki pelayanan yang baik terhadap wajib pajak. Penggunaan *e-Filing*, sistem pelaporan menjadi lebih mudah dan cepat sehingga diharapkan dapat meningkatkan jumlah wajib pajak yang membayar pajak dan penerimaan negara menjadi meningkat.

Pelaporan SPT tahunan secara manual dilakukan dengan mengisi formulir yang kemudian diserahkan langsung ke kantor pelayanan pajak atau melalui jasa pos. Proses ini sering kali memakan waktu, memerlukan biaya transportasi, dan rentan terhadap kesalahan pengisian karena minimnya bantuan teknis. Sebaliknya, dengan *e-Filing*, wajib pajak dapat mengakses sistem melalui platform DJP Online (djp.pajak.go.id) atau mitra resmi yang telah ditunjuk oleh DJP. Sistem ini menyediakan panduan otomatis dan validasi data untuk memastikan akurasi informasi yang diinput, sehingga pelaporan SPT tahunan menjadi lebih praktis dan efisien (Kusuma, 2020, Penerbit Gramedia).

b. Dasar Hukum *E-Filing*

1. PMK – 181/PMK.03/2007 tentang Bentuk dan Isi SPT, Serta Tata Cara Pengambilan, Pengisian, Penandatanganan, dan Penyampaian SPT stdd PMK-152/PMK.03/2009.
2. PER – 1/PJ/2014 tanggal 6 Januari 2014 tentang Tata Cara Penyampaian SPT Tahunan bagi wajib pajak Orang Pribadi (OP)

yang menggunakan formulir 1770S dan 1770SS yaitu melalui *e-Filing* melalui website Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

c. Sejarah Penerapan *E-Filing* di Indonesia

Penerapan *e-Filing* di Indonesia dimulai dengan diterbitkannya Surat Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 pada tanggal 14 Mei 2004. Keputusan ini menandai langkah awal bagi wajib pajak untuk melaporkan SPT secara elektronik melalui aplikasi yang disediakan oleh DJP. Pada tahun 2014, DJP melakukan integrasi semua layanan pelaporan dan pembayaran pajak ke dalam satu sistem terpusat yang dikenal sebagai DJP Online (djp.pajak.go.id). Langkah ini bertujuan untuk menyederhanakan proses pelaporan dan memberikan kemudahan akses bagi wajib pajak di seluruh Indonesia. Berdasarkan data DJP tahun 2021, penggunaan *e-Filing* meningkat signifikan dengan lebih dari 90% wajib pajak terdaftar memilih metode ini untuk pelaporan SPT tahunan mereka (DJP, 2021, Penerbit DJP).

d. Kelebihan dan Manfaat *E-Filing*

Sistem *e-Filing* menawarkan berbagai kelebihan bagi wajib pajak, antara lain efisiensi waktu dan biaya. Wajib pajak dapat melaporkan SPT kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke kantor pajak, sehingga menghemat waktu dan biaya transportasi. Selain itu, *e-Filing* juga mengurangi risiko kesalahan dalam pengisian data, karena sistem ini dilengkapi dengan validasi otomatis yang membantu memastikan bahwa informasi yang diberikan akurat. Dengan kemudahan akses ini,

diharapkan tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan dapat meningkat secara signifikan (Budiarto, 2016, Penerbit Erlangga).

Pelaporan secara manual sering kali memerlukan antrean panjang di kantor pajak, sehingga menghabiskan waktu yang seharusnya dapat digunakan untuk kegiatan produktif lainnya. Sebuah survei oleh Lembaga Pajak Indonesia tahun 2018 menunjukkan bahwa rata-rata waktu yang dihabiskan wajib pajak untuk pelaporan manual adalah 3-4 jam, dibandingkan dengan hanya 15-30 menit menggunakan *e-Filing*. Selain itu, dokumen fisik yang digunakan dalam pelaporan manual lebih rentan hilang atau rusak. Dengan *e-Filing*, seluruh proses dilakukan secara digital, mulai dari pengisian hingga pengiriman SPT, sehingga lebih aman dan efisien. Sistem ini juga memungkinkan wajib pajak untuk mendapatkan konfirmasi penerimaan SPT secara langsung melalui email atau notifikasi, memberikan rasa nyaman dan kepastian hukum bagi wajib pajak (Prasetyo, 2019).

4. Teori Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan pajak didefinisikan sebagai kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Berbagai faktor mempengaruhi tingkat kepatuhan ini, termasuk pemahaman tentang peraturan perpajakan, kemudahan proses pelaporan, dan penggunaan teknologi informasi. Penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi yang baik dapat

meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan menyediakan akses yang lebih mudah dan cepat untuk memenuhi kewajiban perpajakan (Desmayanti, 2012).

5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas *E-Filing*

a. Faktor Internal

Pemahaman dan keterampilan wajib pajak dalam menggunakan teknologi informasi merupakan faktor internal yang sangat mempengaruhi efektivitas sistem *e-Filing*. Wajib pajak yang memiliki pengetahuan lebih baik tentang teknologi cenderung lebih cepat beradaptasi dengan sistem *e-Filing*. Selain itu, tingkat pendidikan dan literasi digital di kalangan wajib pajak juga berperan penting dalam menentukan seberapa efektif mereka dapat menggunakan sistem ini untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka (Kadir, 2020).

b. Faktor Eksternal

Ketersediaan infrastruktur internet di daerah terpencil menjadi salah satu faktor eksternal yang memengaruhi efektivitas *e-Filing*. Di banyak daerah, akses internet masih terbatas, sehingga membuat wajib pajak kesulitan untuk menggunakan sistem ini secara optimal. Selain itu, dukungan dari Direktorat Jenderal Pajak dalam bentuk sosialisasi dan pelatihan juga sangat penting untuk memastikan bahwa semua wajib pajak dapat memanfaatkan *e-Filing* dengan baik (DJP, 2014).

6. Efektivitas Penerapan Sistem *E-Filing* Dalam Pelayanan Perpajakan di

Tax Advisory Partner Kota Makassar

Efektivitas penerapan sistem *e-Filing* dalam pelayanan perpajakan di Tax Advisory Partner Kota Makassar dapat dilihat dari beberapa aspek yang berkontribusi terhadap kepuasan pengguna layanan perpajakan. Sistem *e-Filing*, sebagai platform pelaporan pajak elektronik, dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan wajib pajak dengan meminimalkan waktu yang diperlukan untuk proses pelaporan pajak. Penelitian tentang penggunaan sistem *e-Filing* di Kota Makassar menunjukkan bahwa implementasi sistem ini memberikan dampak positif terhadap efektivitas pelayanan perpajakan. (Sari, D. P., Asnawi, M., & Rahim, R. 2022).

Efektivitas organisasi pada dasarnya adalah efektivitas individu para anggotanya didalam melaksanakan tugas sesuai dengan kedudukan dan peran mereka masing-masing dalam organisasi tersebut. Pendapat Makmur (2008) indikator efektivitas adalah sebagai berikut:

1. Produktivitas

Perbandingan antara hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan. Produktivitas dapat diartikan sebagai kemampuan untuk menghasilkan sesuatu dengan efektif dan efisien. Produktivitas adalah kemampuan setiap orang, sistem, atau suatu perusahaan yang dilakukan untuk menghasilkan barang atau jasa. Dalam meningkatkan produktivitas, sumber daya manusia menjadi elemen paling penting yang harus diakui dan diterima. Produktivitas

menjadi faktor mendasar yang mempengaruhi kemampuan bersaing dalam sebuah perusahaan. Tidak hanya satu, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi produktivitas dalam ruang lingkup organisasi. Dengan mempraktikkan cara menghitung produktivitas, perusahaan bisa mendapatkan informasi yang dapat diolah menjadi bahan evaluasi efisiensi sumber daya.

2. Efisiensi

Pemakaian sedikit mungkin sumber daya atau unit untuk menghasilkan sebanyak mungkin output. Efisiensi dalam menggunakan masukan (input) akan menghasilkan produktivitas yang tinggi, yang merupakan tujuan daripada setiap organisasi apapun bidang kegiatannya. efisiensi diartikan sebagai ketepatan cara dalam melaksanakan suatu usaha atau kerja, dalam menjalankan sesuatu dengan tidak membuang tenaga, waktu, dan biaya yang besar. Efisiensi juga diartikan sebagai kedayagunaan; ketepatangunaan; kesangkilan. Efisiensi juga merupakan kemampuan seseorang untuk dapat menjalankan tugasnya dengan baik dan tepat, yakni dengan tidak membuang tenaga, waktu, dan biaya.

3. Fleksibilitas

Kemampuan dalam menjawab perubahan lingkungan eksternal, kemampuan individu, dan kelompok dalam organisasi yang sama dan kemampuan organisasi dalam mengadaptasikan praktik

perencanaan pengorganisasian, pengendalian serta kebijakan dalam menjawab perubahan yang ada. Fleksibilitas kerja merujuk pada kemampuan karyawan untuk memiliki kendali lebih besar atas kapan, di mana, dan bagaimana mereka bekerja. Ini mencakup jam kerja yang fleksibel, bekerja dari rumah (telecommuting), kerja paruh waktu, dan kontrak kerja jangka pendek.

4. Keunggulan

Kemampuan bersaing terhadap perubahan-perubahan yang ada. Keunggulan terkait dengan pengenalan aspek diri atau tim yang perlu dikembangkan, merancang strategi untuk menciptakan peningkatan, dan mengimplementasikannya. Keunggulan dalam efektivitas kerja mencakup beberapa aspek penting yang berkontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi dan individu. Pemanfaatan Sumber Daya yang Optimal Efektivitas kerja memungkinkan organisasi untuk menggunakan sumber daya seperti waktu, uang, dan tenaga kerja dengan lebih bijaksana. Ini mengurangi pemborosan dan meningkatkan profitabilitas.

Mencapai tujuan dengan lebih cepat dengan fokus pada tugas-tugas yang relevan, efektivitas membantu individu dan organisasi mencapai tujuan mereka lebih cepat dan efisien. Hal ini memastikan bahwa usaha yang dilakukan benar-benar mendukung pencapaian sasaran yang diinginkan.

5. Pengembangan

Pengembangan timbul untuk menanggapi kebutuhan. Tujuan umum pengembangan adalah untuk membuat lebih tanggap secara manusiawi, lebih efektif, dan lebih memperbarui diri sendiri. Pengembangan adalah suatu proses yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas, kemampuan, dan fungsionalitas dari sesuatu yang sudah ada. Secara umum, pengembangan dapat didefinisikan sebagai usaha untuk memperdalam dan memperluas pengetahuan serta keterampilan melalui pendidikan dan pelatihan.

6. Kepuasan

Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Kepuasan adalah perasaan yang muncul setelah individu membandingkan kinerja atau hasil yang mereka alami dengan harapan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam konteks ini, kepuasan dapat didefinisikan sebagai Perasaan Senang atau Kecewa. Kepuasan mencerminkan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapan. Jika kinerja produk atau layanan memenuhi atau melebihi harapan, maka individu merasa puas; sebaliknya, jika kinerja berada di bawah harapan, individu akan merasa kecewa.

Fungsi dari Harapan dan Kinerja Kepuasan merupakan fungsi dari perbandingan antara harapan dan kinerja yang dirasakan.

Ketika ada kesenjangan besar antara harapan dan kenyataan, tingkat ketidakpuasan akan meningkat. Sebaliknya, jika kinerja sesuai dengan harapan, maka kepuasan akan terwujud. Dimensi Kepuasan Dalam konteks pelayanan, kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas pelayanan, manfaat yang diterima, dan kesesuaian antara harapan dan kenyataan. Pengukuran kepuasan pelanggan menjadi penting untuk meningkatkan layanan dan memenuhi kebutuhan konsumen.

Menurut Sutrisno (2007), pengukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, berdasarkan pada:

1. Pemahaman program

Pemahaman program dapat dilihat sejauh mana masyarakat dapat memahami pengetahuan program tersebut, kemampuan melakukan kegiatan atau program, serta pemanfaatan media yang ada dalam suatu organisasi.

2. Tepat sasaran

Mengukur sejauh mana lembaga dapat berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Penempatan sasaran ini bersifat menyeluruh dalam sistem informasinya serta memberikan informasi yang tepat agar tujuannya dapat diukur tingkat keberhasilannya.

3. Tepat waktu

Faktor waktu berkaitan dengan apakah layanan tersebut dapat

menjadi lebih cepat dan efisien. Dalam hal ini diperlukan pengoptimalan kinerja sistem dari suatu program baik dari sisi internal maupun eksternal agar pelayanan menjadi semakin lebih cepat, dan lebih efektif sesuai dengan yang diharapkan sebelumnya.

4. Tercapainya tujuan

Pencapaian tujuan merupakan keseluruhan upaya pencapaian tujuan dari suatu proses yang dilakukan. Hal yang paling penting adalah sebuah pelayanan dapat dilakukan dengan mudah. Layanan lebih mudah menjadikan tujuan lebih terorganisir sehingga tujuan akan semakin goal. Jika seseorang mendapati fasilitas pelayanan yang lebih mudah, maka akhirnya ia akan mendapatkan apa yang ia inginkan sehingga suatu program dapat berjalan efektif dan tercapai tujuan serta visi misinya.

5. Perubahan nyata

Perubahan nyata dikatakan efektif jika suatu program atau kegiatan dapat memberikan dampak dan perubahan nyata dengan mengetahui kondisi sebelum dan sesudah adanya program tersebut sehingga dapat diukur melalui sejauh mana kegiatan tersebut memberikan efek atau dampak perubahan nyata bagi Masyarakat.

Salah satu tujuan utama dari penerapan sistem *e-Filing* dalam

pelayanan perpajakan adalah untuk meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan pelaporan pajak dan memudahkan wajib pajak dalam melakukan pelaporan secara elektronik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pengguna *e-Filing* merasa sistem ini efektif dalam mempercepat proses pelaporan pajak dan mengurangi beban administratif. Dengan menggunakan teknologi digital, wajib pajak dapat melakukan pelaporan secara otomatis dan cepat, yang mengurangi waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan kewajiban perpajakan.

Pada penelitian yang dilakukan, metode pengumpulan data melibatkan wawancara mendalam dengan para pengguna *e-Filing*. Temuan dari wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa sistem ini tidak hanya mempercepat proses pelaporan, tetapi juga meningkatkan pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan sistem perpajakan. Namun, beberapa pengguna masih memiliki keraguan terkait keandalan dan keamanan sistem *e-Filing*, yang menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal edukasi dan sosialisasi mengenai sistem ini.

E-Filing diharapkan dapat memberikan nilai tambah dalam pengelolaan administrasi perpajakan. Pengguna merasakan manfaat yang signifikan, terutama dalam hal efisiensi waktu dan kemudahan akses. Meskipun demikian, tantangan tetap ada, seperti kebutuhan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang cara penggunaan

e-Filing dan menangani masalah teknis yang mungkin muncul selama proses pelaporan.

7. Tax Advisory Partner dalam Penelitian

a. Peran Konsultan Pajak

Konsultan pajak berfungsi sebagai mitra penting bagi wajib pajak, membantu mereka memahami dan mematuhi kewajiban perpajakan. Mereka menyediakan layanan konsultasi yang mencakup perencanaan pajak, kepatuhan, dan penyelesaian sengketa pajak (Hadi Sugiyanto, 2021). Dalam konteks *e-Filing*, konsultan dapat membantu wajib pajak dalam proses pelaporan elektronik, memastikan bahwa semua data diisi dengan benar dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

b. Edukasi dan Sosialisasi

Konsultan pajak juga berperan dalam mendidik masyarakat mengenai pentingnya pelaporan pajak yang tepat waktu dan akurat. Mereka dapat melakukan sosialisasi tentang sistem *e-Filing* dan manfaatnya, sehingga lebih banyak wajib pajak yang beralih dari metode pelaporan tradisional ke digital (Daniel, 2009). Dengan demikian, peran konsultan pajak dapat meningkatkan tingkat adopsi *e-Filing* di kalangan wajib pajak.

c. Dampak pada Kepatuhan Pajak

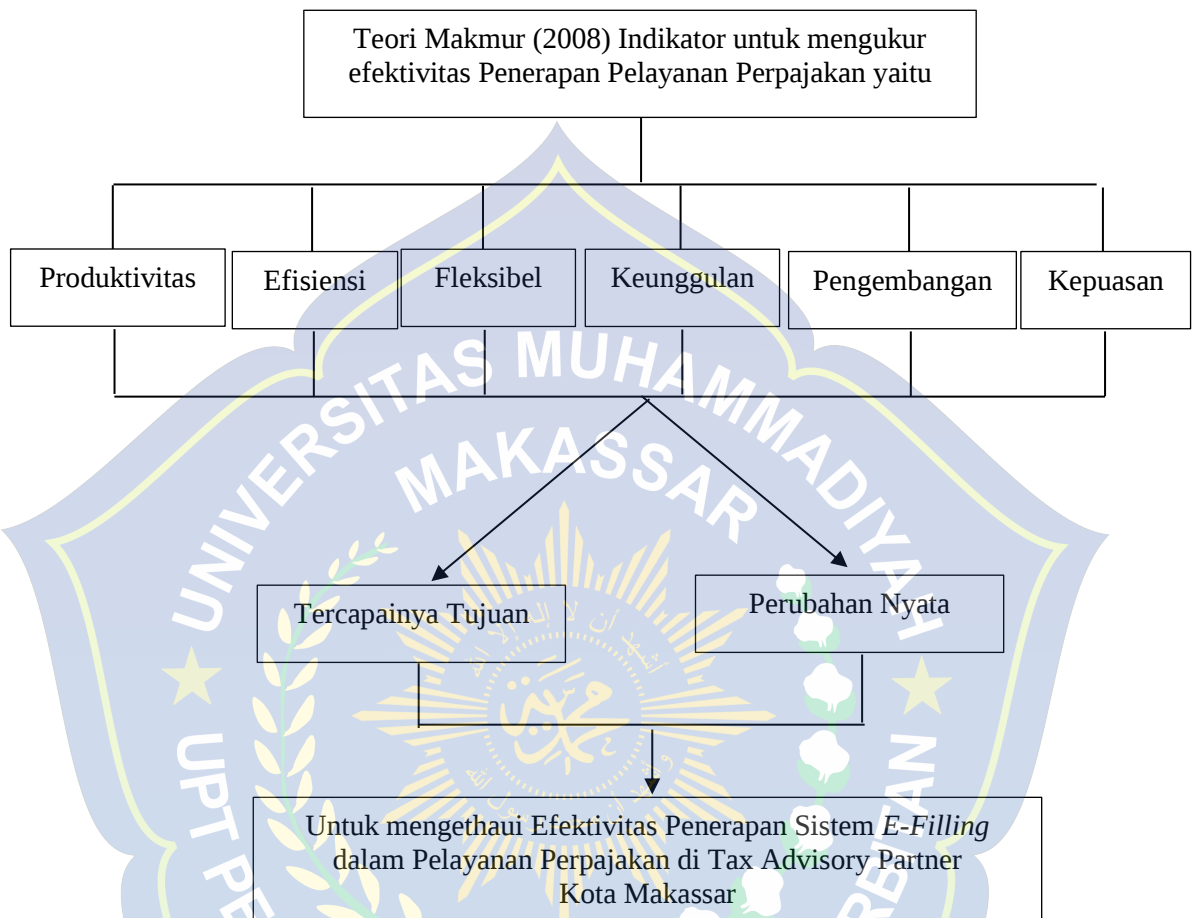
Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa keterlibatan konsultan pajak dalam proses pelaporan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Misalnya, konsultan dapat membantu wajib pajak memahami

peraturan perpajakan yang kompleks dan memberikan dukungan dalam mengisi SPT secara elektronik (Chairunnisa, 2019). Dengan bimbingan yang tepat, wajib pajak lebih cenderung untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka.

C. Kerangka Pikir

Kerangka berpikir adalah dasar pemikiran yang memuat perpaduan antara teori dengan fakta, observasi, dan kajian teori, yang akan dijadikan dasar dalam penelitian. Kerangka berpikir dapat digambarkan dengan bagan yang menunjukkan alur pikir peneliti dan keterkaitan antar variabel yang diteliti. Bagan ini disebut juga dengan paradigma atau model penelitian. Berikut merupakan bagan kerangka pemikiran yang akan peneliti jadikan dasar dalam penelitian:

Bagan Kerangka Pikir



Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir

D. Fokus Penelitian

Adapun fokus penelitian ini dilakukan lebih fokus, sempurna, dan mendalam maka peneliti memandang berfokus pada Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan sistem *e-Filing* dalam meningkatkan kepatuhan dan kepuasan wajib pajak di Tax Advisory Partner Kota Makassar, sudah efektif atau tidak efektif.

E. Deskripsi Fokus

1. Produktivitas

Produktivitas mengukur sejauh mana output pelayanan perpajakan dapat dicapai dengan penggunaan sumber daya yang minimal. Dalam konteks *e-Filing*, produktivitas diartikan sebagai kemampuan sistem untuk mengakomodasi jumlah pelaporan pajak yang lebih besar dalam waktu yang lebih singkat. Dengan fitur otomatisasi, produktivitas dapat dicapai melalui peningkatan jumlah wajib pajak yang melapor.

2. Efisiensi

Efisiensi sistem *e-Filing* tercermin dari pengurangan penggunaan sumber daya, baik tenaga kerja maupun waktu, dalam proses pelaporan pajak. Penggunaan sistem elektronik ini memungkinkan wajib pajak untuk melaporkan pajak tanpa perlu datang langsung ke kantor pajak, sehingga mengurangi biaya perjalanan, dokumen fisik, dan waktu tunggu.

3. Fleksibilitas

Fleksibilitas Sistem *e-Filing* harus mampu beradaptasi dengan perubahan kebutuhan wajib pajak dan lingkungan regulasi yang dinamis. Fleksibilitas

mencakup kemampuan sistem untuk beroperasi secara optimal di berbagai perangkat dan kondisi jaringan, serta menyediakan dukungan teknis yang responsif terhadap kendala yang dihadapi pengguna.

4. Keunggulan

Keunggulan sistem *e-Filing* terletak pada keandalannya dalam menghadapi tantangan operasional dan persaingan teknologi. Dengan memberikan layanan yang unggul dalam hal keamanan data, antarmuka yang mudah digunakan, dan aksesibilitas yang luas, sistem ini dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap layanan perpajakan.

5. Pengembangan

Pengembangan sistem *e-Filing* dilakukan untuk menjawab kebutuhan wajib pajak yang terus berkembang. Inisiatif pengembangan meliputi peningkatan fitur, serta program edukasi dan pelatihan bagi wajib pajak untuk meningkatkan literasi digital.

6. Kepuasan

Kepuasan wajib pajak menjadi indikator kunci efektivitas sistem *e-Filing*. Kepuasan ini dapat diukur dari seberapa jauh pengalaman pengguna memenuhi atau melampaui ekspektasi mereka. Kepuasan mencakup aspek kenyamanan penggunaan, kecepatan proses, dan dukungan layanan pelanggan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi

Penelitian ini dilakukan setelah pelaksanaan seminar proposal dengan waktu penelitian yang dibutuhkan dalam melaksanakan penelitian yaitu kurang lebih selama dua bulan yaitu bulan November sampai bulan Januari. Adapun lokasi pada penelitian ini yaitu bertempat di Kantor Satelit Pajak Internasional , Kantor Konsultan Pajak Dan Kuasa Hukum Pajak Komp. Akik Hijau, Jl. Pengayoman Blok E7, Masale, Kec. Panakkukang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang diaplikasikan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif digunakan untuk proses pengumpulan data yang biasanya berupa kata-kata, gambar, atau observasi, bukan angka. Data ini bisa berawal dari tahapan observasi, wawancara, catatan lapangan, dokumen, atau materi visual. Prioritas dalam penelitian kualitatif adalah validitas data, yaitu kesesuaian antara apa yang diperoleh sebagai data dan apa yang sebenarnya terjadi pada latar yang diteliti. (Adlini et al., 2022).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang efektivitas penerapan sistem *e-Filing* dan dampaknya terhadap kepatuhan serta kepuasan wajib pajak di Tax Advisory Partner Kota Makassar. Pendekatan kualitatif dipilih karena

memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi pengalaman, persepsi, dan pandangan subjektif dari para wajib pajak dan konsultan pajak.

2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini yaitu deskriptif, memberikan gambaran yang mendalam dan terperinci tentang suatu fenomena atau kejadian sosial berdasarkan pengalaman yang dialami oleh informan (Harahap, 2021). Penelitian deskriptif kualitatif yang diimplementasikan dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai bagaimana Efektivitas Penerapan Sistem *E-Filing* Dalam Pelayanan Perpajakan Di Tax Advisory Partner Kota Makassar.

Desain penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena yang terjadi dalam penerapan sistem *e-Filing*. Penelitian ini akan mengumpulkan data melalui wawancara mendalam dan observasi, serta analisis dokumen terkait untuk memberikan gambaran yang komprehensif tentang efektivitas sistem *e-Filing*.

C. Informan

Adapun informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang didasarkan pada kemampuan dan pengalamannya untuk memberikan informasi terkait penelitian ini. Berikut yang akan menjadi informan dalam penelitian ini:

Tabel 3.1 Informan

No	Nama	Inisial	Jabatan
1.	Fery Fadly, S.E,M.AK., BKP	FF	Direktur PT. Bina Pramu Karya Tax Advisory Partner
2.	Lina Kartika	LK	Support Staff
3.	H. Sudirman	HS	Masyarakat Pengguna <i>E-Filing</i>
4.	Ronny Phie	RP	Masyarakat Pengguna <i>E-Filing</i>
5.	Lorens Eka Putra	LEP	Masyarakat Pengguna <i>E-Filing</i>

Teknik pengambilan informan dalam penelitian kualitatif, seperti yang dilakukan dalam proposal penelitian tentang *Efektifitas Penerapan Sistem E-Filing Dalam Pelayanan Perpajakan Di Tax Advisory Partner Kota Makassar*, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Purposive Sampling

Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan pertimbangan tertentu, yaitu memilih informan yang dianggap paling mengetahui tentang topik penelitian. Dalam penelitian ini, informan dapat dipilih berdasarkan kriteria berikut:

a. Pengalaman

Informan yang memiliki pengalaman langsung dalam penggunaan sistem *e-Filing*.

b. Posisi

Wajib pajak yang menggunakan layanan Tax Advisory Partner atau staf yang terlibat dalam proses pelaporan pajak.

c. Pengetahuan

Individu yang memiliki pemahaman mendalam tentang kebijakan perpajakan dan penerapan sistem *e-Filing*

2. Kriteria Informan

Informan yang dipilih harus memiliki kriteria yang berdasarkan ketentuan yang telah peneliti tentukan untuk kemudian dipertimbangkan oleh peneliti. Kriteria ini meliputi keterkaitan mereka dengan penelitian, sehingga informan tersebut memiliki informasi yang banyak mengenai objek yang sedang diteliti.

3. Jenis Informan

Dalam penelitian ini, ada dua jenis informan yang perlu dipertimbangkan:

a. Informan Utama

Mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti, seperti pegawai dan fungsional peneliti yang terkait dengan Efektivitas Penerapan Sitem *E-Filing* Dalam pelayanan Perpajakan Di Tax Advisory Partner Kota Makassar.

b. Informan Pendukung

Mereka yang dapat memberikan informasi tambahan untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif tentang efektivitas penerapan sistem *e-Filing* dan kepuasan wajib pajak di tax advisory

partner kota makassar.

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Dalam observasi penelitian, peneliti secara aktif mengamati dan merekam apa yang terjadi dalam konteks yang dipelajari tanpa melakukan intervensi atau pengaruh yang signifikan. Observasi langsung terhadap proses pelaporan pajak menggunakan *e-Filing* di Tax Advisory Partner untuk memahami dinamika interaksi antara konsultan dan wajib pajak. Observasi dilakukan secara langsung dan berkunjung pada tempat yang akan diteliti dalam hal ini di Kantor Satelit Pajak Internasional , Kantor Konsultan Pajak Dan Kuasa Hukum Pajak Komp. Akik Hijau, Jl. Pengayoman Blok E7, Masale, Kec. Panakkukang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan supaya peneliti mendapatkan data yang jelas dari sumbernya. Wawancara semi-terstruktur akan dilakukan dengan wajib pajak dan konsultan pajak untuk menggali informasi mengenai pengalaman mereka dalam menggunakan sistem *e-Filing*, tantangan yang dihadapi, serta tingkat kepuasan mereka..

3. Dokumentasi

Mengkaji dokumen-dokumen terkait seperti laporan tahunan, materi sosialisasi, dan kebijakan perpajakan yang mendukung penerapan *e-Filing*. dokumentasi mengacu pada proses mengumpulkan, menyimpan, dan

mengelola berbagai jenis dokumen dan materi terkait dengan penelitian. Dokumen ini dapat mencakup data primer dan sekunder, catatan, artikel, laporan, gambar, grafik, dan semua informasi lain yang relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Dokumentasi merupakan bagian penting dari proses penelitian karena membantu dalam merekam dan memelihara informasi yang diperlukan untuk analisis dan pelaporan

E. Teknik Analisis Data

Dalam analisis data kualitatif, mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, dan bahan-bahan lain sehingga dapat dipahami temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Adapun tahapan teknik analisis yang dilakukan oleh peneliti, yaitu:

1. Pengumpulan Data

Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dicatat dalam catatan lapangan yang terdiri dari dua aspek, yaitu deskripsi dan refleksi. Catatan deskripsi merupakan data alami yang berisi tentang apa yang dilihat, didengar, dirasakan dan dialami sendiri oleh penelitian tanpa adanya pendapat dan penafsiran dari peneliti tentang fenomena yang dijumpai. Sedangkan catatan refleksi yaitu catatan yang memuat kesan, komentar tafsiran peneliti tentang temuan yang dijumpai dan merupakan bahan rencana pengumpulan data untuk tahap berikutnya.

2. Reduksi Data

Mereduksi data adalah menentukan hal-hal pokok, mengkaji pada hal-hal yang penting, tema, serta polanya. Setelah data penelitian yang diperoleh

terkumpul, proses reduksi data terus dilakukan dengan cara memisahkan data yang sesuai dan tidak sesuai.

3. Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian kualitatif merupakan langkah penting dalam mengkomunikasikan hasil penelitian kepada pembaca atau audiens. Penyajian data juga bisa dilakukan dalam bentuk analisis singkat, bagian hubungan antar kategori, serta menggunakan teks yang bersifat naratif.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dalam penelitian adalah tahap akhir dari proses penelitian di mana peneliti menggabungkan hasil analisis data dengan tujuan penelitian untuk menghasilkan pemahaman yang lebih dalam tentang topik yang diteliti. Kesimpulan ini harus didasarkan pada bukti- bukti yang ditemukan dalam data dan analisis, serta harus sesuai dengan pertanyaan penelitian yang diajukan.

F. Teknik Pengabsahan Data

Pengabsahan data dalam penelitian kualitatif adalah proses melibatkan serangkaian tindakan dan strategi untuk memastikan keandalan, validitas, dan kredibilitas data yang diperoleh dalam penelitian kualitatif. Untuk menghasilkan tingkat keabsahan data peneliti tentunya diperlukan untuk mendukung sebuah penelitian kualitatif, yakni melalui:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah meningkatkan keandalan dan validitas temuan penelitian dengan memperkuat interpretasi dan mengidentifikasi

zpola atau temuan yang konsisten melalui berbagai sumber informan.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data informasi dengan cara mengecek sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Teknik berbeda dilakukan terkait dengan etika administrator untuk meyakinkan keakuratannya.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu dalam penelitian adalah pendekatan yang melibatkan pengumpulan data pada berbagai titik waktu yang berbeda selama proses penelitian. Tujuannya adalah untuk memahami perubahan, pola, atau tren yang terjadi seiring berjalannya waktu, serta untuk mengungkap dinamika dan perkembangan fenomena yang sedang diteliti.

Dengan menggunakan triangulasi waktu, peneliti dapat melihat bagaimana variabel atau konsep yang sedang diteliti berkembang sepanjang waktu, apakah ada perubahan dalam pola, apakah ada faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi fenomena, dan bagaimana dampaknya terhadap hasil penelitian. Pendekatan ini membantu dalam mengidentifikasi tren jangka panjang, perubahan sementara, atau faktor-faktor penyebab dalam fenomena yang diamati.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah/ Informasi Umum Profil Tax Advisory Partner Kota Makassar

Tax Advisory Partner Kota Makassar merupakan salah satu kantor penyedia jasa konsultan pajak yang berfokus pada pemberian solusi dan pendampingan kepada wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan mereka. Berlokasi strategis di Kompleks Akik Hijau, Jl. Pengayoman Blok E7, Masale, Kecamatan Panakkukang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan, kantor ini melayani berbagai segmen klien, termasuk individu, usaha mikro kecil menengah (UMKM), dan perusahaan besar di wilayah Makassar dan sekitarnya.

Sebagai bagian dari sektor jasa perpajakan, Tax Advisory Partner memiliki peran penting dalam membantu wajib pajak memahami dan menerapkan aturan perpajakan yang berlaku, sekaligus memberikan edukasi terkait inovasi dalam sistem perpajakan seperti *e-Filing*. Sistem *e-Filing* adalah layanan pelaporan pajak secara elektronik yang mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban mereka, baik secara akurat maupun tepat waktu.

Kantor ini didukung oleh tenaga profesional yang kompeten di bidang perpajakan, dengan pengalaman luas dalam menangani berbagai kasus perpajakan. Tax Advisory Partner juga memiliki fasilitas pendukung modern, seperti ruang konsultasi yang nyaman, perangkat teknologi yang

memadai, serta aksesibilitas yang mudah bagi klien. Lokasinya yang berada di kawasan strategis Kecamatan Panakkukang memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk menjangkau layanan yang disediakan.

a. Layanan Utama

Tax Advisory Partner Kota Makassar menyediakan berbagai layanan, antara lain:

1) Konsultasi Pajak

Memberikan informasi dan solusi terkait peraturan pajak terkini.

2) Pendampingan Pengisian dan Pelaporan Pajak

Membantu wajib pajak menggunakan sistem *e-Filing* untuk melaporkan pajak secara efisien.

3) Perencanaan Pajak

Merancang strategi pengelolaan pajak agar sesuai dengan regulasi.

4) Audit Pajak

Melakukan evaluasi dan analisis terhadap kewajiban perpajakan wajib pajak.

Sebagai mitra strategis bagi para wajib pajak, Tax Advisory Partner Kota Makassar terus berupaya meningkatkan efektivitas layanan dengan memanfaatkan teknologi digital dan memperkuat sistem pelayanan berbasis elektronik. Hal ini sejalan dengan komitmen untuk mendukung peningkatan kepatuhan pajak di Kota Makassar.

Dengan pendekatan yang inklusif, profesionalisme tinggi, dan keberadaan fasilitas yang lengkap, Tax Advisory Partner Kota Makassar menjadi tempat

yang relevan untuk penelitian ini. Fokus pada penerapan sistem *e-Filing* dalam pelayanan perpajakan memberikan konteks yang ideal untuk mengevaluasi efektivitas sistem tersebut dalam meningkatkan kepatuhan pajak dan mempermudah proses administrasi perpajakan bagi wajib pajak.

Berikut merupakan urutan pimpinan Tax Advisory Partner Kota Makassar :

- 1) Ahmad Hidayat, SE., Ak. (2005 - 2010)
- 2) Nurhayati Basri, M.Sc. (2010 - 2015)
- 3) Rahmat Alamsyah, Ak., CA. (2015 - 2020)
- 4) Fery Fadly, Ak., MBA. (2020 - Sekarang)

2. Visi Dan Misi Profil Tax Advisory Partner Kota Makassar

VISI

Menjadi konsultan pajak terkemuka di Kota Makassar yang berkomitmen memberikan solusi perpajakan yang inovatif, terpercaya, dan berorientasi pada kepuasan klien serta kepatuhan perpajakan berbasis teknologi digital.

MISI

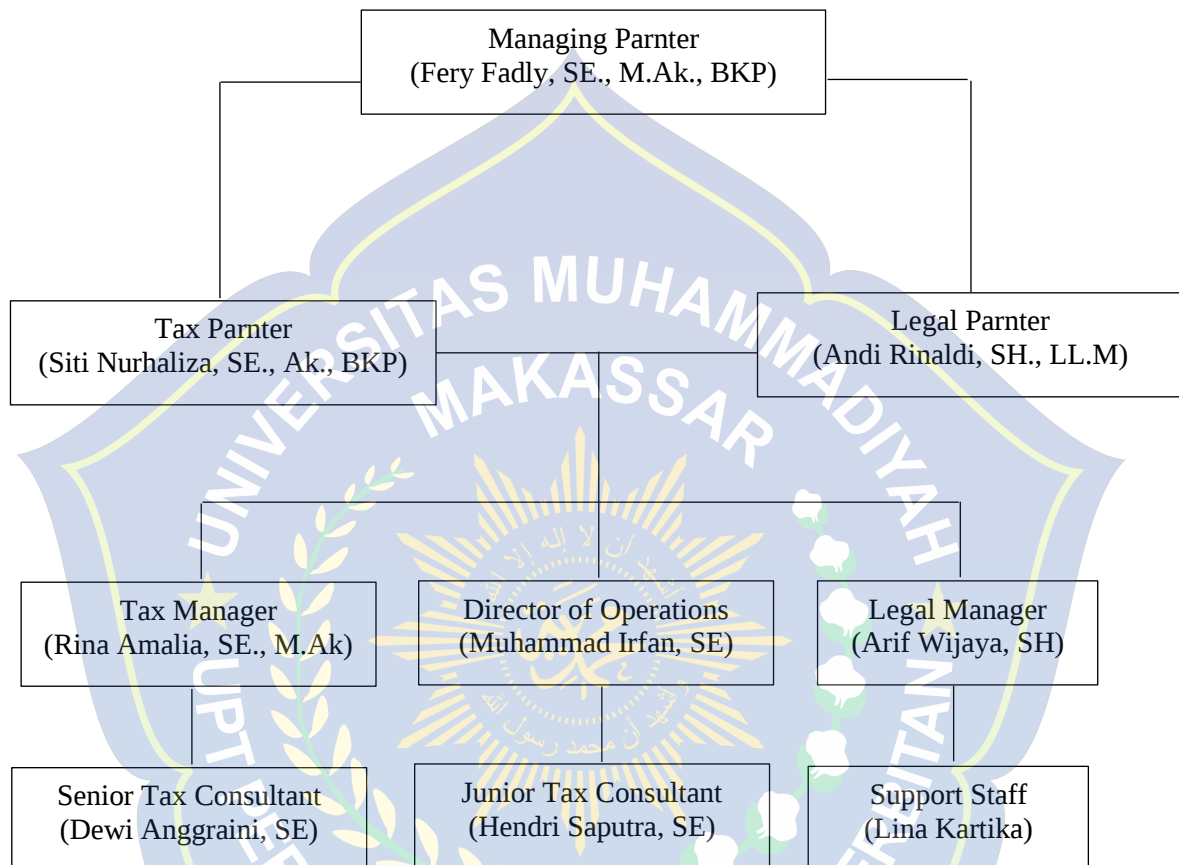
1. Menyediakan Layanan Konsultasi Pajak Berkualitas
2. Memanfaatkan Teknologi Digital untuk Efisiensi Layanan
3. Mengedukasi Wajib Pajak
4. Membangun Hubungan Berbasis Kepercayaan
5. Berperan dalam Peningkatan Kepatuhan Pajak di Makassar
6. Mengembangkan Kompetensi Tim Profesional.

3. Maklumat Pelayanan Tax Advisory Partner Kota Makassar

- 1) Memberikan pelayanan informasi yang cepat, akurat dan sesuai dengan ketentuan
- 2) Memberikan pelayanan informasi seoptimal mungkin dengan memanfaatkan teknologi informasi sehingga mudah diakses oleh masyarakat
- 3) Menyediakan dan memberikan informasi publik yang akurat, benar dan tidak menyesatkan
- 4) Memberikan pelayanan dengan jujur ikhlas dan penuh semangat serta
- 5) Meningkatkan kualitas pelayanan yang kami berikan secara terus menerus

STRUKTUR ORGANISASI

TAX ADVISORY PARTNER MAKASSAR



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) Struktur Organisasi Tax Advisory

Partner Makassar

1. Managing Partner (Fery Fadly, SE., M.Ak., BKP)

a. Tugas Pokok

Memimpin, mengawasi, dan memastikan kelancaran operasional perusahaan serta pengambilan keputusan strategis.

b. Fungsi

1. Menyusun visi, misi, dan strategi perusahaan.
2. Membangun dan memelihara hubungan profesional dengan klien dan mitra bisnis.
3. Mengawasi seluruh aktivitas operasional dan memastikan pencapaian target.

2. Tax Partner (Siti Nurhaliza, SE., Ak., BKP)

a. Tugas Pokok

Mengelola dan memberikan arahan strategis terkait konsultasi perpajakan kepada klien.

b. Fungsi

1. Menyusun kebijakan terkait layanan perpajakan.
2. Menyusun kebijakan terkait layanan perpajakan.
3. Menjamin kepatuhan klien terhadap regulasi perpajakan yang berlaku.

3. Legal Partner (Andi Rinaldi, SH., LL.M)

a. Tugas Pokok

Memberikan arahan hukum dan memastikan legalitas seluruh kegiatan perusahaan.

b. Fungsi

1. Menangani aspek hukum terkait kontrak dan perjanjian klien.
2. Memberikan nasihat hukum kepada perusahaan dan klien.
3. Memastikan kepatuhan hukum pada setiap aktivitas perusahaan.

4. Tax Manager (Rina Amalia, SE., M.Ak)

a. Tugas Pokok

Mengelola tim perpajakan dan memastikan pelayanan perpajakan berjalan lancar.

b. Fungsi

1. Memimpin tim konsultan pajak dalam penyusunan laporan pajak.
2. Mengawasi pelaksanaan kepatuhan pajak klien.
3. Menyediakan solusi pajak yang efektif dan efisien.

5. Director of Operations (Muhammad Irfan, SE)

a. Tugas Pokok

Mengelola dan mengkoordinasikan kegiatan operasional perusahaan secara keseluruhan.

b. Fungsi

1. Mengatur alur kerja dan sumber daya operasional.
2. Menyusun laporan kinerja operasional.
3. Memastikan operasional perusahaan berjalan sesuai target.

6. Legal Manager (Arif Wijaya, SH)

a. Tugas Pokok

Menangani segala hal yang berkaitan dengan aspek legalitas perusahaan dan klien.

b. Fungsi

1. Menyusun dokumen hukum untuk perusahaan dan klien.
2. Memberikan panduan hukum terkait proyek klien.

3. Memberikan panduan hukum terkait proyek klien.

7. Senior Tax Consultant (Dewi Anggraini, SE)

a. Tugas Pokok

Memberikan konsultasi perpajakan tingkat lanjut kepada klien.

b. Fungsi

1. Menangani kasus perpajakan yang kompleks.
2. Memberikan analisis mendalam terkait kebijakan pajak klien.
3. Membimbing Junior Tax Consultant dalam proyek perpajakan.

8. Junior Tax Consultant (Hendri Saputra, SE)

a. Tugas Pokok

Mendukung Senior Tax Consultant dalam menyusun dan mengelola laporan perpajakan klien.

b. Fungsi

1. Mengumpulkan data perpajakan klien
2. Menyusun laporan perpajakan sesuai instruksi.
3. Membantu klien dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

9. Support Staff (Lina Kartika)

a. Tugas Pokok

Mendukung administrasi dan kegiatan operasional perusahaan

b. Fungsi

1. Mengelola dokumen administrasi perusahaan.
2. Menyusun jadwal kegiatan internal dan eksternal.
3. Mengelola arsip dan memastikan data tersimpan dengan baik.

Hubungan antara Tax Advisory Partner Kota Makassar dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Makassar biasanya bersifat kolaboratif dan operasional dalam lingkup perpajakan adalah sebagai berikut:

1. Sebagai Konsultan Pajak

Tax Advisory Partner berperan sebagai pihak yang membantu wajib pajak, baik perorangan maupun badan, dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Mereka membantu klien mengelola laporan pajak, menggunakan sistem seperti *e-Filing*, dan memastikan kepatuhan terhadap peraturan perpajakan yang berlaku. Dalam hal ini, mereka menjadi penghubung antara wajib pajak dan KPP Madya Makassar.

2. Interaksi Operasional

Tax Advisory Partner sering berhubungan dengan KPP Madya Makassar untuk:

- a. Mendapatkan informasi atau klarifikasi terkait peraturan pajak.
- b. Menyampaikan laporan pajak klien secara elektronik melalui *e-Filing* atau manual.
- c. Mengurus permohonan terkait pajak, seperti restitusi pajak, keberatan pajak, atau banding pajak.

3. KPP Madya sebagai Pengawas dan Penerima Pajak

KPP Madya Makassar bertugas mengelola administrasi perpajakan bagi wajib pajak besar atau strategis di wilayah Makassar. Mereka memproses laporan yang diajukan, memvalidasi data, serta memberikan keputusan terkait permohonan atau penyelesaian pajak yang diajukan

oleh wajib pajak melalui konsultan pajak seperti Tax Advisory Partner.

4. Peran dalam Sosialisasi dan Pembaruan Sistem

KPP Madya Makassar dapat berkolaborasi dengan konsultan pajak dalam memberikan sosialisasi kepada wajib pajak mengenai regulasi terbaru, penggunaan sistem *e-Filing*, dan peningkatan literasi pajak. Tax Advisory Partner, sebagai mitra klien, akan meneruskan informasi ini untuk memastikan klien mereka tetap patuh.

Dengan demikian, hubungan antara Tax Advisory Partner Kota Makassar dan KPP Madya Makassar adalah hubungan fungsional yang saling mendukung untuk mencapai tujuan perpajakan, yaitu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan optimalisasi penerimaan negara.

B. Hasil Penelitian

Data Pelaporan SPT Tahunan oleh Wajib Pajak

Tabel di bawah ini dapat dilihat jumlah perbandingan pelaporan wajib pajak yang melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) melalui sistem *e-Filing* dan manual pada tahun 2020, 2021, dan 2022 di Tax Advisory Partner Kota Makassar.

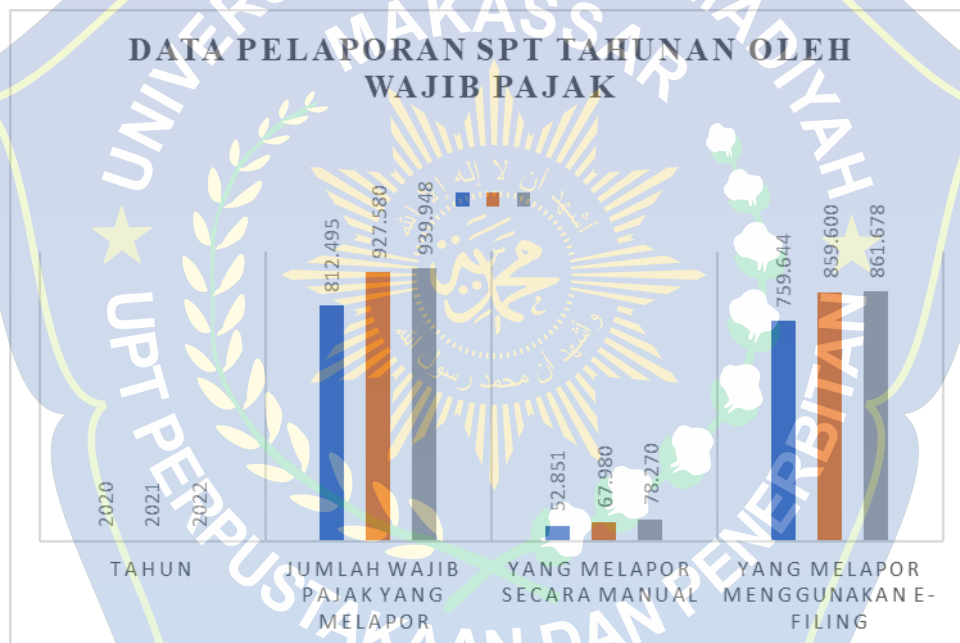
Tabel 4.1 Data Pelaporan SPT Tahunan Oleh Wajib Pajak

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Yang Melapor	Yang Melapor Secara Manual	Yang Melapor Menggunakan <i>E-Filing</i>
2020	812.495	52.851	759.644
2021	927.580	67.980	859.600
2022	939.948	78.270	861.678

Sumber Data : Rekapitulasi data dari Tax Advisory Partner yang bekerja sama dengan KPP Madya Makassar

Dapat dilihat dari Tabel di atas bahwa yang menunjukkan jumlah perbandingan penggunaan SPT menggunakan Elektronik lebih banyak daripada manual yaitu pada tahun 2020 dengan jumlah 759.644 menggunakan e-filing dan 52.851 secara manual, pada tahun 2021 dengan jumlah 859.600 menggunakan e-filing dan 67.980 secara manual, terakhir ditahun 2022 yakni 861.678 menggunakan e-filing dan 78.270 secara manual.

Gambar 4.1 Grafik Data Pelaporan SPT Tahunan Oleh Wajib Pajak



Sumber Data : Rekapitulasi data dari Tax Advisory Partner yang bekerja sama dengan KPP Madya Makassar

Dari Tabel dan Grafik 4.1 menampilkan data perbandingan jumlah pelaporan SPT Tahunan yang dilakukan secara manual dan melalui *e-Filing* oleh wajib pajak yang menjadi klien Tax Advisory Partner Kota Makassar bekerja sama dengan Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar selama tiga tahun berturut-turut, yaitu tahun 2020, 2021, dan 2022.

1. Tahun 2020

Wajib pajak yang melapor menggunakan *e-Filing* mencapai 759.644, jauh lebih tinggi dibandingkan dengan pelaporan manual yang hanya 52.851. dan Total wajib pajak yang melapor pada tahun tersebut adalah 812.495.

2. Tahun 2021

Penggunaan *e-Filing* meningkat menjadi 859.600, sementara pelaporan manual bertambah menjadi 67.980. dan otal pelaporan SPT Tahunan tahun 2021 mencapai 927.580.

3. Tahun 2022

Jumlah wajib pajak yang menggunakan *e-Filing* terus meningkat menjadi 861.678, sementara pelaporan manual juga bertambah menjadi 78.270. dan Total pelaporan SPT Tahunan pada tahun 2022 adalah 939.948.

Analisis data ini terlihat tren peningkatan yang signifikan dalam jumlah pelaporan SPT Tahunan, baik secara manual maupun melalui *e-Filing*. Namun, jumlah pelaporan menggunakan *e-Filing* secara konsisten jauh lebih tinggi dibandingkan pelaporan manual setiap tahunnya.

Secara kesimpulan Data ini mencerminkan keberhasilan kolaborasi antara Tax Advisory Partner Kota Makassar dengan Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar dalam mendukung program digitalisasi pelaporan pajak melalui *e-Filing*. Sistem *e-Filing* yang lebih efisien, cepat, dan mudah digunakan telah menjadi pilihan utama bagi wajib pajak. Namun, peningkatan pelaporan manual menunjukkan bahwa masih ada kelompok wajib pajak tertentu yang membutuhkan perhatian lebih, seperti edukasi mengenai

penggunaan *e-Filing* atau penyediaan infrastruktur teknologi yang lebih baik untuk mendukung pelaporan pajak secara elektronik.





Gambar 4.2 E-Filing dan cara lapor SPT online

Pada bab ini penulis akan menguraikan hasil dan data penelitian tentang permasalahan yang telah dirumuskan Hasil penelitian ini diperoleh dengan teknik wawancara mendalam (*in- depth interview*) dengan informan sebagai bentuk pencarian data yang kemudian dianalisis oleh penulis. Analisis ini berfokus efektivitas penerapan sistem *e-Filing* dalam meningkatkan pelayanan perpajakan di Tax Advisory Partner Kota Makassar.

Efektivitas penerapan sistem *e-Filing* dalam pelayanan perpajakan di Tax Advisory Partner Kota Makassar

Efektivitas sistem *e-Filing* sebagai salah satu inovasi dalam pelayanan perpajakan sangat berperan dalam memastikan keberhasilan implementasi teknologi dalam sektor publik. Sistem *e-Filing* dirancang untuk memberikan layanan perpajakan yang lebih cepat, efisien, dan nyaman bagi wajib pajak.

Penilaian efektivitas penerapan sistem ini dapat dilakukan dengan mengacu pada indikator utama: produktivitas, efisiensi, fleksibilitas, keunggulan, pengembangan, dan kepuasan. Indikator ini memberikan kerangka yang holistik untuk mengevaluasi sejauh mana sistem *e-Filing* memenuhi tujuan strategisnya.

1) Produktivitas

Berikut adalah Peneliti memulai wawancara dengan Bapak Fery Fadly, SE. M. AK., BKP, sebagai Managing Partner di Tax Advisory Partner Kota Makassar mengenai efektivitas penerapan sistem *e-Filing* dalam pelayanan perpajakan di kantor tersebut. Bapak Alimin menjelaskan berbagai upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkan pelayanan *e-Filing* bagi wajib pajak di Makassar. Menurutnya, penerapan teknologi *e-Filing* yang diterapkan di kantor pajak memberikan dampak positif yang signifikan terhadap produktivitas dan kepuasan wajib pajak.

"Implementasi e-Filing bertujuan untuk mempercepat proses administrasi pajak dan memberikan kemudahan bagi wajib pajak. Sebelumnya, dengan sistem manual, proses pengisian dan pengiriman SPT (Surat Pemberitahuan) pajak sangat memakan waktu dan rentan kesalahan. Namun, dengan adanya e-Filing, proses tersebut menjadi lebih cepat dan otomatis, meminimalkan kesalahan pengisian, serta memudahkan pengarsipan data," (Hasil Wawancara FF, 19 Desember 2024)

Bapak Fery Fadly, SE. M. AK., BKP, sebagai Managing Partner menjelaskan bahwa salah satu manfaat utama dari penerapan *e-Filing* adalah peningkatan efisiensi dalam pengajuan pajak. Dengan adanya sistem ini, proses yang sebelumnya memakan waktu dan memerlukan pengumpulan dokumen fisik kini dapat diselesaikan secara lebih cepat dan mudah, mengurangi keterlambatan atau kemacetan administratif yang

sebelumnya terjadi.

Sistem *e-Filing* di Tax Advisory Partner Kota Makassar telah memberikan dampak positif terhadap produktivitas, baik untuk wajib pajak maupun petugas pajak. Hasil wawancara menunjukkan bahwa *e-Filing* mengurangi waktu yang diperlukan untuk pelaporan pajak dibandingkan metode manual. Informan Bapak Fery Fadly, SE. M. AK., BKP, sebagai Managing Partner menyebutkan:

"Dengan e-Filing, kami bisa menangani lebih banyak wajib pajak dalam sehari karena prosesnya jauh lebih cepat."(Hasil Wawancara FF,19 Desember 2024)

Hambatannya yaitu, Wajib pajak dengan literasi digital rendah cenderung membutuhkan waktu lebih lama untuk memahami sistem, sehingga mengurangi produktivitas mereka. Gangguan teknis seperti server yang lambat pada hari terakhir pelaporan menghambat produktivitas.

Kebijakan Solusinya Memberikan pendampingan teknis melalui help desk atau lokakarya rutin untuk meningkatkan kemampuan wajib pajak. Mengembangkan infrastruktur server untuk menangani lonjakan trafik pada waktu tertentu.

Beliau juga menambahkan bahwa Tax Advisory Partner Kota Makassar terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan *e-Filing*. Salah satu inisiatif yang dilakukan adalah memberikan pelatihan kepada wajib pajak tentang cara penggunaan *e-Filing* dan mengoptimalkan sistem untuk menghindari gangguan teknis yang mungkin terjadi selama pengiriman SPT.

"Kami ingin memastikan bahwa setiap wajib pajak merasa nyaman dan dapat menggunakan layanan e-Filing dengan lancar,"(Hasil Wawancara FF, 19 Desember 2024)

Meskipun sistem *e-Filing* sudah diterapkan, masih ada kebutuhan untuk terus memberikan edukasi kepada wajib pajak agar mereka lebih familiar dan nyaman menggunakan sistem ini. Hal ini menunjukkan bahwa edukasi berkelanjutan merupakan bagian penting dari proses adopsi teknologi baru.

Terkait dengan kepuasan wajib pajak, Bapak Fery Fadly, SE. M. AK., BKP, sebagai Managing Partner mengungkapkan bahwa pihaknya terus berupaya memahami kebutuhan masyarakat dan menanggapi setiap keluhan atau saran yang masuk.

"Kami selalu melakukan evaluasi terhadap sistem dan mencari solusi terbaik agar layanan kami dapat terus berkembang dan memenuhi harapan pengguna,"(Hasil Wawancara FF, 19 Desember 2024)

Penekanan pada evaluasi dan pencarian solusi mencerminkan komitmen untuk memperbaiki dan menyesuaikan sistem *e-Filing* dengan kebutuhan klien. Ini mengindikasikan bahwa Tax Advisory Partner tidak hanya bergantung pada sistem yang ada, tetapi juga berusaha untuk terus berinovasi agar tetap relevan dan efektif.

Kemudian, Bapak Fery Fadly, SE. M. AK., BKP, sebagai Managing Partner mengungkapkan bahwa Kemudahan Akses dan Penggunaan *e-Filing* sebagai faktor pendukung berpendapat bahwa:

"Proses pengisian SPT melalui e-Filing sangat memudahkan wajib pajak. Tidak perlu datang langsung ke kantor pajak, cukup menggunakan perangkat komputer atau ponsel."(Hasil Wawancara FF, 19 Desember 2024)

Bapak Fery Fadly, SE. M. AK., BKP, sebagai Managing Partner menunjukkan bahwa kemudahan akses menjadi faktor pendukung utama dalam efektivitas *e-Filing*. Wajib pajak dapat mengakses dan mengirimkan laporan pajak tanpa perlu meninggalkan rumah atau kantor, menghemat waktu dan tenaga. Dan pada data sekunder Pada tahun 2020, terdapat 759.644 wajib pajak yang melapor menggunakan *e-Filing*. Angka ini terus meningkat pada tahun berikutnya menjadi 859.600 pada tahun 2021 dan 861.678 pada tahun 2022, yang mengindikasikan peningkatan adopsi *e-Filing* berkat kemudahan akses.

Pada Tingkat Literasi Digital Wajib Pajak yang Meningkat Bapak Fery Fadly, SE. M. AK., BKP, sebagai Managing Partner mengungkapkan bahwa:

"Kami melihat bahwa semakin banyak wajib pajak yang terbiasa dengan teknologi. Hal ini memudahkan mereka dalam mengakses dan menggunakan sistem e-Filing ."(Hasil Wawancara FF, 19 Desember 2024)

Peningkatan literasi digital di kalangan wajib pajak berperan penting dalam mendukung produktivitas *e-Filing*. Dengan meningkatnya pemahaman terhadap teknologi, wajib pajak lebih nyaman dan terbiasa menggunakan *e-Filing*, yang meningkatkan efektivitas sistem ini. Seiring dengan meningkatnya jumlah wajib pajak yang melapor menggunakan *e-Filing* dari 759.644 pada 2020 menjadi 861.678 pada 2022, dapat dilihat bahwa seiring waktu, literasi digital juga berkontribusi terhadap pengadopsian sistem ini.

"Dengan adanya pembaruan sistem dan infrastruktur teknologi yang

lebih baik, proses pengisian SPT menjadi lebih cepat dan lancar."(Hasil Wawancara FF, 19 Desember 2024)

Infrastruktur teknologi yang andal dan up-to-date menjadi faktor pendukung utama dalam kelancaran sistem *e-Filing*. Tanpa infrastruktur yang memadai, sistem ini tidak dapat berfungsi dengan baik. Data menunjukkan bahwa penggunaan *e-Filing* terus meningkat dari 2020 hingga 2022, seiring dengan adanya perbaikan dalam infrastruktur teknologi, yang memberikan dampak positif terhadap produktivitas.

Selanjutnya, Bapak Fery Fadly, SE. M. AK., BKP, sebagai Managing Partner mengungkapkan bahwa faktor yang menghambat Kendala Teknologi dan Keterbatasan Akses sebagai berikut:

"Beberapa wajib pajak masih kesulitan menggunakan e-Filing karena masalah teknis, seperti koneksi internet yang lambat atau perangkat yang tidak memadai."(Hasil Wawancara FF, 19 Desember 2024)

Kendala teknis seperti koneksi internet yang buruk atau perangkat yang tidak mendukung dapat menghambat efektivitas sistem *e-Filing*. Hal ini dapat menjadi hambatan bagi wajib pajak yang tidak memiliki akses ke teknologi yang memadai. Meskipun jumlah wajib pajak yang melapor menggunakan *e-Filing* meningkat, data dari 2022 menunjukkan bahwa ada 78.270 wajib pajak yang masih melapor secara manual, yang bisa jadi disebabkan oleh keterbatasan akses teknologi.

Dan Kendala Keamanan dan Privasi Data juga menjadi penghambat sehingga Bapak Fery Fadly, SE. M. AK., BKP, sebagai Managing Partner menyampaikan pendapatnya sebagai berikut:

"Beberapa wajib pajak masih khawatir tentang keamanan data pribadi

mereka saat mengirimkan SPT secara online, meskipun kami sudah mengimplementasikan sistem yang aman." (Hasil Wawancara FF, 19 Desember 2024)

Kekhawatiran tentang keamanan dan privasi data pribadi dapat menjadi hambatan bagi wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing*. Keamanan yang belum sepenuhnya dipahami oleh semua pihak dapat membuat mereka ragu untuk menggunakan sistem tersebut. Meskipun ada peningkatan dalam penggunaan *e-Filing*, tetap ada 78.270 wajib pajak yang memilih melapor secara manual pada 2022, yang mungkin dipengaruhi oleh kekhawatiran terkait keamanan.

Selain itu, Tax Advisory Partner juga berencana untuk memperluas jaringan *e-Filing* di beberapa titik strategis lainnya, guna meningkatkan kemudahan akses bagi wajib pajak yang lebih luas. Dengan adanya perkembangan ini, diharapkan layanan *e-Filing* dapat semakin menyatu dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

Secara keseluruhan, Bapak Fery Fadly, SE. M. AK., BKP, sebagai Managing Partner merasa bahwa produktivitas pelayanan *e-Filing* yang diterapkan oleh Tax Advisory Partner Kota Makassar telah memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kenyamanan dan kepuasan wajib pajak. Ke depan, perusahaan berkomitmen untuk terus memperbarui sistem dan melaksanakan perbaikan yang diperlukan agar pelayanan tetap optimal.

Selanjutnya, peneliti juga melakukan wawancara dengan Informan, Ibu Lina Kartika, salah satu support staff di Tax Advisory Partner

Kota Makassar yang menjelaskan bagaimana sistem *e-Filing* telah memberikan dampak positif terhadap operasional kantor pajak dan kepuasan wajib pajak. Menurutnya, sebelum penerapan *e-Filing*, proses administrasi pajak sering memakan waktu lama dan mengganggu kelancaran operasional kantor pajak. Namun, dengan sistem *e-Filing*, pengiriman data pajak menjadi jauh lebih cepat dan efisien..

"Berkat e-Filing, rata-rata waktu pengisian dan pengiriman SPT kini hanya memakan beberapa menit, jauh lebih efisien dibandingkan sebelumnya. Ini jelas meningkatkan produktivitas pelayanan kami,"(Hasil Wawancara LK, 20 Desember 2024)

Penerapan *e-Filing* memang terbukti mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk melaporkan pajak. Dengan waktu yang lebih singkat, staf dapat menangani lebih banyak kasus dalam waktu yang terbatas, meningkatkan produktivitas kantor, sementara wajib pajak mendapatkan kenyamanan karena prosesnya lebih cepat.

Namun, Ibu Lina Kartika, salah satu support staff juga menyebutkan bahwa tantangan masih ada, seperti kurangnya pemahaman dari beberapa wajib pajak mengenai cara menggunakan *e-Filing*, serta masalah teknis yang kadang terjadi pada sistem.

"Kami terus mengedukasi masyarakat mengenai cara menggunakan e-Filing dengan benar. Kami juga terus memantau sistem secara rutin agar tetap berfungsi dengan baik,"(Hasil Wawancara LK, 20 Desember 2024)

Selain edukasi, peningkatan kualitas teknis juga menjadi perhatian. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi sistem *e-Filing* tidak hanya bergantung pada adopsi oleh pengguna, tetapi juga pada stabilitas teknis

sistem agar dapat berjalan lancar dan tanpa hambatan.

Di akhir wawancara, Ibu Lina Kartika, salah satu support staff berharap agar masyarakat semakin mendukung penerapan *e-Filing*.

"Kami ingin semua wajib pajak di Makassar merasakan manfaat dari sistem ini. Semoga e-Filing bisa terus berkembang dan menjadi solusi yang semakin memudahkan masyarakat," (Hasil Wawancara LK, 20 Desember 2024)

Ibu Lina Kartika, salah satu support staff berharap agar semua wajib pajak di Makassar dapat merasakan manfaat dari sistem *e-Filing*, dengan tujuan agar sistem ini terus berkembang dan memberikan kemudahan lebih bagi masyarakat. Pernyataan ini mencerminkan komitmen untuk memperluas akses dan meningkatkan penggunaan *e-Filing*, sekaligus menunjukkan keyakinan bahwa sistem ini dapat menjadi solusi yang lebih efisien dalam pelaporan pajak di masa depan.

Selanjutnya, Peneliti juga mewawancarai Informan, Bapak H. Sudirman, seorang wajib pajak yang rutin menggunakan layanan *e-Filing*, berbagi pengalamannya mengenai sistem *e-Filing*. Bapak H. Sudirman merasa sistem ini telah membawa perubahan besar dalam cara dia mengurus kewajiban perpajakannya.

"Dulu, saya sering merasa kesulitan mengurus SPT karena proses yang memakan waktu, tapi dengan e-Filing, semuanya jadi lebih cepat dan praktis," (Hasil Wawancara HS, 23 Desember 2024)

Hal ini menggambarkan dampak positif dari penerapan *e-Filing* dalam mempermudah dan mempercepat proses pelaporan SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan). Sebelumnya, proses ini dianggap rumit dan

memakan waktu, yang sering menjadi kendala bagi wajib pajak. Dengan adanya sistem *e-Filing*, klien merasa bahwa pelaporan pajak menjadi lebih efisien dan praktis, mencerminkan efektivitas sistem dalam menyederhanakan prosedur administratif perpajakan.

Menurutnya, sistem *e-Filing* sangat mempermudah proses transaksi, yang kini bisa dilakukan dalam waktu singkat tanpa perlu khawatir tentang kesalahan pengisian atau keterlambatan pengiriman.

"Saya merasa sangat puas dengan sistem ini. Sekarang saya tidak perlu lagi khawatir terlambat atau repot menyiapkan dokumen," (Hasil Wawancara HS, 23 Desember 2024)

Pernyataan ini menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari pengguna sistem *e-Filing*. Dengan adanya sistem ini, mereka tidak lagi merasa khawatir tentang keterlambatan dalam pengisian SPT atau kesulitan dalam menyiapkan dokumen. Hal ini mengindikasikan bahwa *e-Filing* berhasil mengurangi stres administratif dan memungkinkan wajib pajak untuk lebih fokus pada pelaporan yang tepat waktu dan tanpa kendala dokumen, memperlihatkan kemudahan yang ditawarkan oleh sistem ini.

Namun, Bapak H. Sudirman juga mengakui bahwa beberapa masalah masih muncul, seperti kendala teknis ketika sistem *e-Filing* mengalami gangguan atau saat data tidak dapat ter-upload dengan lancar.

"Walaupun jarang terjadi, masalah teknis ini bisa mengganggu, terutama jika kita sedang terburu-buru," (Hasil Wawancara HS, 23 Desember 2024)

Hal ini mengungkapkan adanya kendala teknis yang masih dapat muncul meskipun jarang terjadi. Gangguan teknis seperti masalah sistem *e-*

Filing atau kesulitan dalam meng-upload data dapat menjadi hambatan bagi pengguna, khususnya ketika mereka dalam kondisi terburu-buru. Meskipun sistem *e-Filing* secara umum efektif, masalah teknis ini menekankan pentingnya pemeliharaan dan perbaikan berkelanjutan pada platform untuk memastikan kelancaran dalam penggunaannya.

Bapak H. Sudirman juga menekankan pentingnya edukasi kepada masyarakat tentang penggunaan *e-Filing*, agar lebih banyak orang yang memahami cara menggunakan sistem ini dengan efektif.

"Saya berharap ada lebih banyak pelatihan dan sosialisasi mengenai cara penggunaan e-Filing agar semakin banyak orang yang merasa nyaman," (Hasil Wawancara HS, 23 Desember 2024)

Bapak H. Sudirman ini menekankan pentingnya edukasi dan pelatihan mengenai penggunaan *e-Filing* untuk masyarakat. Bapak Gazali berharap dengan adanya sosialisasi yang lebih luas dan lebih intens, masyarakat akan lebih memahami cara penggunaan sistem ini dengan efektif. Hal ini menggambarkan bahwa meskipun *e-Filing* mempermudah pelaporan pajak, pemahaman yang lebih baik dan pelatihan yang lebih luas akan meningkatkan kenyamanan pengguna dalam mengakses dan menggunakan sistem ini dengan lebih efisien.

Dari segi kepuasan, Bapak H. Sudirman merasa bahwa *e-Filing* telah memberikan pengalaman yang lebih baik dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya. Ia percaya bahwa sistem ini merupakan langkah positif dalam modernisasi layanan perpajakan di Makassar

Secara keseluruhan Penerapan sistem *e-Filing* di Tax Advisory Partner

Kota Makassar berhasil meningkatkan produktivitas dan efisiensi pelayanan perpajakan dengan mempercepat proses administrasi dan mengurangi kesalahan, meskipun masih ada kendala teknis seperti koneksi internet yang lambat dan kekhawatiran terkait keamanan data, yang memerlukan edukasi berkelanjutan untuk meningkatkan pemahaman wajib pajak.

2) Efisiensi

Peneliti memulai wawancara dengan Bapak Fery Fadly, SE. M. AK., BKP, sebagai Managing Partner di Tax Advisory Partner Kota Makassar, mengenai penerapan sistem *e-Filing* dalam pelayanan perpajakan di kantor tersebut. Bapak Fery Fadly, SE. M. AK., BKP, sebagai Managing Partner menjelaskan bahwa tujuan utama dari penerapan sistem *e-Filing* adalah untuk meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan dan mempercepat proses pelaporan pajak. Dengan adanya *e-Filing*, proses pelaporan pajak menjadi lebih cepat, akurat, dan mengurangi ketergantungan pada prosedur manual yang sebelumnya memakan waktu.

"Sistem ini dirancang untuk mempermudah pelaporan pajak bagi wajib pajak. Proses yang dulu memerlukan pengisian manual kini dilakukan secara online, yang tentunya mempercepat waktu dan mengurangi potensi kesalahan," (Hasil Wawancara FF, 19 Desember 2024)

Bapak Fery Fadly mengungkapkan bahwa tujuan utama dari penerapan sistem *e-Filing* adalah untuk mempermudah pelaporan pajak, yang sebelumnya dilakukan secara manual. Dengan beralih ke sistem online, proses menjadi lebih efisien dan dapat mengurangi kesalahan, baik dalam pengisian data maupun dalam proses administrasi secara keseluruhan.

Beliau menambahkan bahwa salah satu faktor efisiensi yang paling

terlihat adalah pengurangan waktu yang dibutuhkan untuk proses pelaporan pajak. Sebelum penerapan *e-Filing*, banyak wajib pajak yang mengeluhkan waktu yang lama dan birokrasi yang rumit.

"Dengan e-Filing, kami bisa mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk pelaporan hingga 50%. Ini tentunya berpengaruh pada kepuasan wajib pajak yang merasa lebih mudah dan efisien dalam memenuhi kewajibannya,"(Hasil Wawancara FF, 19 Desember 2024)

Bapak Fery menekankan efisiensi waktu yang diperoleh dengan adanya sistem *e-Filing*, yang memungkinkan proses pelaporan pajak berjalan lebih cepat, bahkan sampai setengah waktu dari yang dibutuhkan sebelumnya. Hal ini berdampak positif pada kepuasan wajib pajak, karena mereka tidak lagi menghadapi proses yang panjang dan rumit.

Beliau juga menyebutkan bahwa *e-Filing* mendukung peningkatan akurasi data, yang berpotensi mengurangi kesalahan dalam pelaporan pajak. Meskipun demikian, Bapak Fery Fadly, SE. M. AK., BKP, sebagai Managing Partner mengakui adanya tantangan terkait dengan tingkat literasi digital wajib pajak.

"Masih banyak wajib pajak yang belum familiar dengan sistem ini, terutama yang belum terbiasa dengan penggunaan teknologi dalam pelaporan pajak. Oleh karena itu, kami melakukan berbagai upaya edukasi dan pendampingan."(Hasil Wawancara FF, 19 Desember 2024)

Bapak Fery Fadly mengakui bahwa literasi digital menjadi tantangan bagi sebagian wajib pajak, terutama yang belum terbiasa menggunakan teknologi. Untuk mengatasi hal ini, pihaknya melakukan upaya edukasi dan pendampingan, yang menunjukkan komitmen untuk mengatasi hambatan

teknis dan membantu wajib pajak beradaptasi dengan sistem baru.

Kedepannya, Bapak Fery Fadly, SE. M. AK., BKP, sebagai Managing Partner menyatakan bahwa pihaknya akan terus melakukan evaluasi terhadap sistem *e-Filing* untuk meningkatkan efektivitasnya.

"Kami juga berencana untuk mengembangkan fitur baru dalam sistem e-Filing yang akan lebih mempermudah wajib pajak dalam melakukan pelaporan, serta memperluas pelatihan bagi wajib pajak."(Hasil Wawancara FF, 19 Desember 2024

Bapak Fery Fadly mengungkapkan rencana untuk terus mengembangkan sistem *e-Filing* agar semakin mempermudah wajib pajak dalam melaporkan pajak mereka. Inovasi fitur baru dan pelatihan lebih lanjut menunjukkan upaya berkelanjutan dalam meningkatkan efektivitas sistem ini.

Secara keseluruhan, Bapak Fery Fadly, SE. M. AK., BKP, sebagai Managing Partner menegaskan bahwa penerapan sistem *e-Filing* telah memberikan kontribusi besar terhadap efisiensi dan kepuasan wajib pajak di Tax Advisory Partner Kota Makassar. Pihaknya akan terus berinovasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan Informan, Ibu Lina Kartika, sebagai support staff di Tax Advisory Partner Kota Makassar, yang memberikan pandangan serupa mengenai penerapan sistem *e-Filing*. Ibu Lina menjelaskan bahwa implementasi *e-Filing* berperan penting dalam meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan di kantor mereka.

"Sebelum adanya e-Filing, banyak waktu yang terbuang dalam memproses pelaporan manual. Dengan e-Filing, proses ini menjadi lebih cepat, lebih transparan, dan lebih terorganisir."(Hasil

Wawancara LK, 20 Desember 2024)

Ibu Lina menggambarkan perbedaan signifikan antara sistem manual sebelumnya dan sistem *e-Filing* yang sekarang diterapkan. Proses pelaporan pajak yang lebih cepat dan terorganisir berkontribusi pada transparansi, yang mengurangi potensi kesalahan dan meningkatkan efisiensi administrasi.

Menurut Ibu Lina, penerapan sistem ini telah meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena memudahkan mereka dalam melaporkan pajak.

"Sistem ini meminimalkan kesalahan dalam pengisian laporan pajak dan mempermudah wajib pajak untuk mengakses data pelaporan mereka,"(Hasil Wawancara LK, 20 Desember 2024)

Ibu Lina menjelaskan bahwa penerapan *e-Filing* memberikan manfaat langsung bagi wajib pajak, yakni mengurangi kemungkinan kesalahan dalam pelaporan pajak. Selain itu, sistem ini mempermudah akses wajib pajak terhadap data pelaporan mereka, meningkatkan kemudahan dalam memverifikasi atau memperbarui informasi.

Beliau juga menyebutkan bahwa penerapan *e-Filing* berdampak pada kepuasan wajib pajak yang lebih tinggi.

"Kami menerima feedback positif dari wajib pajak yang merasa lebih puas dengan proses yang lebih efisien dan lebih sedikit hambatan."(Hasil Wawancara LK, 20 Desember 2024)

Ibu Lina menyebutkan adanya umpan balik positif dari wajib pajak, yang menilai bahwa *e-Filing* telah memberikan pengalaman yang lebih baik. Kepuasan mereka meningkat karena proses yang lebih efisien dan berkurangnya hambatan yang sebelumnya ada dalam pelaporan pajak.

Namun, Ibu Lina juga menambahkan bahwa tantangan utama yang dihadapi adalah kurangnya pemahaman sebagian wajib pajak mengenai penggunaan sistem *e-Filing*.

"Kami menghadapi tantangan dalam hal literasi digital, terutama bagi wajib pajak yang lebih tua atau yang belum terbiasa dengan teknologi," (Hasil Wawancara LK, 20 Desember 2024)

Ibu Lina mengidentifikasi tantangan literasi digital sebagai hambatan utama dalam penerapan *e-Filing*, terutama di kalangan wajib pajak yang lebih tua atau yang tidak terbiasa dengan teknologi. Hal ini menunjukkan pentingnya program edukasi yang menyasar kelompok ini agar mereka dapat memanfaatkan sistem secara maksimal.

Untuk itu, mereka melakukan berbagai upaya edukasi, seperti mengadakan seminar dan memberikan bantuan teknis bagi wajib pajak yang membutuhkan.

Secara keseluruhan, Ibu Lina berpendapat bahwa penerapan *e-Filing* telah memberikan manfaat yang signifikan dalam hal efisiensi administrasi perpajakan dan kepuasan wajib pajak.

"Kami akan terus mengoptimalkan sistem ini untuk mencapai tingkat kepatuhan yang lebih tinggi di masa depan," (Hasil Wawancara LK, 20 Desember 2024)

Ibu Lina mengungkapkan komitmen untuk terus meningkatkan sistem *e-Filing* demi mencapai tujuan jangka panjang, yakni meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini mencerminkan upaya berkelanjutan untuk mengoptimalkan penggunaan teknologi guna mendukung administrasi

perpajakan yang lebih baik.

Selanjutnya, Wawancara dengan Bapak Ronny Phie menggambarkan sistem ini telah meningkatkan efisiensi pelaporan pajak.

Bapak Ronny Phie menyatakan bahwa salah satu perubahan paling positif yang ia rasakan adalah pengurangan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pelaporan pajak. Sebelumnya, proses pengisian formulir manual sering memakan waktu lama dan melibatkan antrean panjang. Namun, dengan sistem *e-Filing*, proses tersebut menjadi jauh lebih cepat dan efisien.

"Hanya dengan mengakses aplikasi online, saya bisa mengirimkan laporan pajak saya dengan cepat tanpa harus menunggu lama," (Hasil Wawancara RP, 23 Desember 2024)

Efisiensi ini mengurangi waktu yang sebelumnya terbuang sia-sia untuk proses administratif, sehingga memungkinkan wajib pajak seperti Bapak Ronny untuk lebih fokus pada kegiatan lain yang lebih produktif.

Selain efisiensi waktu, sistem *e-Filing* juga membantu dalam mengurangi kesalahan yang terjadi pada pengisian data, yang seringkali terjadi pada sistem manual. Dengan mengotomatisasi proses pelaporan, sistem ini mengurangi kemungkinan kesalahan yang bisa menyebabkan keterlambatan atau masalah lainnya.

"Kesalahan dalam pengisian data juga berkurang secara signifikan," (Hasil Wawancara RP, 23 Desember 2024)

Bapak Ronny, yang menunjukkan bahwa *e-Filing* juga meningkatkan akurasi dan efektivitas dalam pelaporan pajak.

Dari segi biaya, meskipun tidak secara eksplisit disebutkan dalam

wawancara, penerapan *e-Filing* mengurangi biaya yang sebelumnya dikeluarkan oleh wajib pajak untuk prosedur manual, seperti biaya pengiriman formulir atau biaya lainnya yang mungkin timbul dalam proses pelaporan tradisional. Dengan sistem ini, wajib pajak hanya perlu memastikan saldo yang cukup di akun *e-Filing* dan proses pelaporan bisa dilakukan secara lebih praktis dan efisien.

Secara keseluruhan, penerapan sistem *e-Filing* di Tax Advisory Partner Kota Makassar memperlihatkan peningkatan efisiensi yang jelas. Waktu pelaporan yang lebih cepat, pengurangan kesalahan dalam pengisian data, dan pengurangan biaya operasional menunjukkan bahwa sistem *e-Filing* tidak hanya memberikan kemudahan bagi wajib pajak, tetapi juga mempercepat dan mempermudah seluruh proses administratif perpajakan.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak H. Sudirman sebagai salah satu pihak yang terlibat langsung dalam pengelolaan administrasi perpajakan di Tax Advisory Partner Ia memiliki pandangan tentang berbagai faktor yang mendukung dan menghambat penerapan sistem *e-Filing*, baik dari sisi internal kantor maupun eksternal yang berhubungan dengan wajib pajak.

"Kami menemui banyak wajib pajak yang masih kesulitan memahami bagaimana cara menggunakan e-Filing, terutama bagi mereka yang tidak terbiasa dengan teknologi. Ini merupakan salah satu tantangan terbesar dalam implementasi sistem ini." (Hasil Wawancara HS, 23 Desember 2024)

Hal ini menunjukkan bahwa literasi digital masih menjadi penghambat utama dalam penerapan *e-Filing*. Banyak wajib pajak yang belum familiar

dengan teknologi, yang dapat mempengaruhi efektivitas penggunaan sistem ini dalam pelaporan pajak.

Beliau menambahkan bahwa salah satu yang jadi menghambat yaitu Tentang dukungan infrastruktur.

"Ketersediaan infrastruktur yang baik sangat penting untuk memastikan kelancaran e-Filing. Tanpa jaringan internet yang stabil dan sistem yang terus diperbarui, e-Filing tidak akan berfungsi secara maksimal." (Hasil Wawancara HS, 23 Desember 2024)

Faktor infrastruktur teknologi sangat penting untuk mendukung keberhasilan *e-Filing*. Jika infrastruktur pendukung seperti koneksi internet yang cepat dan sistem yang efisien tidak tersedia, implementasi *e-Filing* akan mengalami kendala yang mengurangi efektivitasnya.

"Pemerintah sudah memberikan banyak dukungan dengan mengeluarkan regulasi yang memudahkan penerapan e-Filing. Namun, tantangan utamanya adalah bagaimana sosialisasi yang lebih intensif agar kebijakan ini diterima dengan baik oleh masyarakat." (Hasil Wawancara HS, 23 Desember 2024)

Kebijakan pemerintah dapat menjadi faktor pendukung yang sangat penting dalam keberhasilan penerapan *e-Filing*. Namun, diperlukan sosialisasi yang lebih baik agar masyarakat, khususnya wajib pajak, lebih mudah beradaptasi dengan perubahan ini.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan Informan Bapak Lorens Eka Putra, seorang pengguna sistem *e-Filing* di Tax Advisory Partner Kota Makassar, untuk mengetahui pandangannya mengenai efisiensi penerapan sistem *e-Filing* dalam pelayanan perpajakan dan bagaimana hal ini berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Sebagai pengguna aktif, Bapak Lorens merasakan langsung manfaat yang diberikan

oleh penerapan sistem *e-Filing* di kantor ini.

Bapak Lorens memulai wawancara dengan menyampaikan penilaiannya mengenai perubahan yang terjadi setelah penerapan sistem *e-Filing*.

"Sebelumnya, proses pelaporan pajak selalu memakan waktu cukup lama, terutama saat harus datang langsung ke kantor pajak untuk mengurus berbagai administrasi. Namun, sejak sistem e-Filing diterapkan, saya merasa prosesnya jauh lebih efisien,"(Hasil Wawancara LEP, 23 Desember 2024)

Bapak Lorens menyoroti pengurangan waktu yang signifikan dalam proses pelaporan pajak. Sebelumnya, proses administrasi pajak memakan waktu lama karena harus datang langsung ke kantor pajak dan menunggu antrian. Dengan adanya sistem *e-Filing*, pengguna dapat mengisi formulir dan mengunggah dokumen secara online, yang membuatnya lebih cepat dan praktis. Hal ini menunjukkan bahwa *e-Filing* mengoptimalkan waktu pengguna dengan mengurangi tahapan manual yang memakan waktu.

Menurut Bapak Lorens, salah satu manfaat paling signifikan yang dirasakan adalah pengurangan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses administrasi perpajakan.

"Dengan e-Filing, saya hanya perlu mengisi formulir dan mengunggah dokumen secara online. Prosesnya jauh lebih cepat dan praktis dibandingkan dengan cara manual. Tidak perlu lagi datang ke kantor pajak atau mengantre di loket, semuanya bisa dilakukan dari mana saja," (Hasil Wawancara LEP, 23 Desember 2024)

Bapak Lorens juga merasakan kemudahan dalam mengakses layanan perpajakan. Sistem *e-Filing* memungkinkan pengguna untuk mengurus kewajiban pajak kapan saja dan di mana saja, sesuai dengan kebutuhan

mereka. Ini menjadi sangat relevan bagi individu yang memiliki kesibukan pekerjaan yang padat, sehingga dapat menyelesaikan kewajiban pajak tanpa harus mengorbankan waktu mereka.

Bapak Lorens juga menyoroti peningkatan kemudahan dalam mengakses layanan perpajakan yang diberikan oleh sistem *e-Filing*.

"Saya tidak perlu lagi khawatir mengenai ketersediaan waktu untuk mengurus kewajiban pajak. Dengan adanya e-Filing, saya bisa mengakses layanan perpajakan kapan saja sesuai kebutuhan saya. Ini sangat memudahkan, terutama bagi saya yang sering terjebak oleh kesibukan pekerjaan," (Hasil Wawancara LEP, 23 Desember 2024)

Dari sisi keamanan, Bapak Lorens merasa lebih aman karena data dan dokumen yang sebelumnya bisa hilang atau rusak dalam sistem manual, kini terjaga dengan baik dalam sistem *e-Filing*. Ini menunjukkan bahwa *e-Filing* tidak hanya meningkatkan efisiensi tetapi juga meningkatkan rasa aman bagi pengguna terkait data pribadi mereka.

Selain itu, Bapak Lorens merasa bahwa sistem *e-Filing* juga memberikan kenyamanan dalam hal keamanan data.

"Saya merasa lebih aman karena data saya terjaga dengan baik dalam sistem e-Filing. Tidak ada lagi risiko kehilangan dokumen atau informasi penting yang sebelumnya bisa terjadi saat menggunakan metode manual," (Hasil Wawancara LEP, 23 Desember 2024)

Meskipun awalnya sempat bingung, Bapak Lorens mengapresiasi upaya edukasi yang diberikan oleh tim di Tax Advisory Partner. Edukasi yang baik dan dukungan yang diberikan sangat membantu pengguna dalam memahami cara mengisi dan mengirimkan formulir pajak melalui *e-Filing*.

Hal ini menunjukkan pentingnya pendampingan yang baik untuk memastikan kelancaran penggunaan sistem.

Bapak Lorens juga mengapresiasi upaya edukasi yang diberikan oleh pihak Tax Advisory Partner kepada penggunanya terkait penggunaan *e-Filing*.

"Awalnya, saya memang sempat bingung mengenai bagaimana cara mengisi dan mengirimkan formulir melalui e-Filing. Namun, tim di Tax Advisory Partner memberikan penjelasan yang sangat jelas dan membantu. Mereka selalu siap memberikan panduan ketika dibutuhkan," (Hasil Wawancara LEP, 23 Desember 2024)

Secara keseluruhan, Bapak Lorens merasa sangat puas dengan penerapan sistem *e-Filing* di Tax Advisory Partner Kota Makassar.

"Saya sangat puas karena sistem ini benar-benar menghemat waktu dan memberikan kenyamanan. Saya yakin, semakin banyak pengguna yang akan merasakan manfaat dari sistem e-Filing ini, baik dalam hal efisiensi waktu maupun pengelolaan data perpajakan yang lebih baik," (Hasil Wawancara LEP, 23 Desember 2024)

Secara keseluruhan, Bapak Lorens merasa sangat puas dengan sistem *e-Filing* yang diterapkan, mengingat sistem ini berhasil menghemat waktu, memudahkan akses, serta meningkatkan keamanan data. Ini juga menunjukkan bahwa semakin banyak pengguna yang akan merasakan manfaat serupa, baik dari sisi efisiensi waktu maupun pengelolaan data yang lebih baik. Penerapan *e-Filing* terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan di Tax Advisory Partner Kota Makassar, dengan dampak positif yang langsung dirasakan oleh pengguna.

Efisiensi sistem *e-Filing* terlihat dari penghematan biaya operasional

dan waktu pelaporan. Data wawancara menunjukkan bahwa sistem ini berhasil meminimalkan kebutuhan akan dokumen fisik dan pertemuan langsung di kantor pajak. Namun, beberapa pengguna mengeluhkan kurangnya navigasi yang intuitif pada sistem.

Hambatannya yaitu, Antarmuka pengguna (user interface) yang kurang ramah bagi pengguna baru. Masalah teknis seperti error pada saat proses input data.

Kebijakan Solusinya Meningkatkan desain antarmuka agar lebih intuitif dan mudah dipahami. Menyediakan simulasi online untuk melatih wajib pajak sebelum mereka menggunakan sistem secara mandiri.

3) Fleksibilitas

Peneliti melakukan wawancara dengan Informan, Bapak Fery Fadly, SE, M. AK., BKP, Managing Partner di Tax Advisory Partner Kota Makassar, untuk mengetahui pandangannya mengenai efektivitas penerapan sistem *e-Filing* dalam pelayanan perpajakan dan dampaknya terhadap kepuasan pengguna layanan di kantor ini. Sebagai pihak yang terlibat langsung dalam pengelolaan perpajakan, Bapak Fery Fadly, SE, M. AK., BKP, Managing Partner menjelaskan berbagai aspek yang berkaitan dengan penerapan sistem *e-Filing* dan bagaimana hal ini memberikan dampak positif bagi para pengguna layanan perpajakan.

Menurut Bapak Fery Fadly, SE, M. AK., BKP, Managing Partner, salah satu faktor utama yang membuat sistem *e-Filing* efektif adalah kemudahan bagi pengguna untuk melakukan pelaporan pajak secara online tanpa harus

datang ke kantor pajak.

"Salah satu tujuan dari penerapan sistem e-Filing adalah memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada wajib pajak. Dengan adanya e-Filing, masyarakat dapat melakukan pelaporan pajak dengan mudah dan cepat, tanpa harus datang ke kantor pajak atau mengantre," (Hasil Wawancara FF, 19 Desember 2024)

Bapak Fery menekankan bahwa salah satu keunggulan utama sistem *e-Filing* adalah kemudahan yang diberikan kepada wajib pajak untuk melapor pajak tanpa harus datang langsung ke kantor pajak. Ini mengurangi beban wajib pajak untuk menghabiskan waktu di kantor pajak dan mengantre, menjadikan proses pelaporan lebih cepat, efisien, dan nyaman. Dalam konteks ini, sistem *e-Filing* mendukung transformasi digital dalam pelayanan pajak yang lebih modern dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Bapak Fery Fadly juga menyoroti bahwa sistem *e-Filing* memberikan fleksibilitas lebih bagi pengguna, karena memungkinkan pelaporan dilakukan dari mana saja dan kapan saja.

"Dengan e-Filing, wajib pajak bisa mengakses layanan perpajakan kapan saja sesuai dengan kebutuhan mereka. Ini sangat memudahkan, terutama bagi wajib pajak yang sibuk atau memiliki keterbatasan waktu," (Hasil Wawancara FF, 19 Desember 2024)

Bapak Fery menyoroti fleksibilitas yang ditawarkan oleh sistem *e-Filing*. Sistem ini memungkinkan wajib pajak untuk melapor pajak kapan saja dan di mana saja, sesuai dengan waktu dan preferensi mereka. Ini memberikan keuntungan besar bagi wajib pajak yang memiliki jadwal yang padat atau keterbatasan waktu, seperti pengusaha atau pekerja dengan jam kerja yang tidak tetap. Dengan demikian, *e-Filing* menyediakan

kenyamanan yang lebih besar bagi para wajib pajak.

Selain itu, beliau mengungkapkan bahwa penerapan sistem *e-Filing* turut meningkatkan efisiensi operasional di Tax Advisory Partner.

"Kami dapat memproses pelaporan pajak dengan lebih cepat dan mengurangi risiko kesalahan data, karena seluruh proses dilakukan secara elektronik dan terintegrasi. Ini tidak hanya mempercepat pelayanan, tetapi juga meningkatkan akurasi data yang diterima," (Hasil Wawancara FF,19 Desember 2024)

Bapak Fery mengungkapkan bahwa penerapan sistem *e-Filing* meningkatkan efisiensi operasional di Tax Advisory Partner. Proses pelaporan pajak yang dilakukan secara elektronik dan terintegrasi memungkinkan pemrosesan data yang lebih cepat dan akurat, mengurangi potensi kesalahan manusia yang bisa terjadi dalam sistem manual. Ini tidak hanya mempercepat pelayanan kepada wajib pajak, tetapi juga memperbaiki kualitas data yang diterima, yang penting dalam memelihara integritas data perpajakan.

Bapak Fery juga mengapresiasi upaya edukasi yang dilakukan oleh pihak Tax Advisory Partner kepada pengguna sistem *e-Filing*.

"Awalnya, beberapa pengguna memang merasa kesulitan, namun tim kami selalu siap memberikan panduan yang jelas dan mudah dipahami. Dengan edukasi yang tepat, kami membantu pengguna untuk memanfaatkan sistem e-Filing dengan baik," (Hasil Wawancara FF,19 Desember 2024)

Bapak Fery menunjukkan pentingnya edukasi kepada pengguna sistem *e-Filing*, terutama pada awal implementasi, ketika beberapa wajib pajak mungkin merasa kesulitan menggunakan sistem baru ini. Tim di Tax Advisory Partner berperan aktif dalam memberikan panduan yang jelas dan

mudah dipahami, yang membantu pengguna untuk memanfaatkan sistem dengan baik. Ini mencerminkan bahwa keberhasilan penerapan *e-Filing* tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada bagaimana pengguna dipersiapkan untuk beradaptasi dengan sistem tersebut melalui edukasi dan pendampingan.

Secara keseluruhan, Bapak Fery merasa puas dengan penerapan sistem *e-Filing* di Tax Advisory Partner Kota Makassar.

"Saya sangat puas karena sistem ini benar-benar menghemat waktu dan memberikan kenyamanan. Pengguna tidak perlu lagi menghabiskan waktu untuk datang langsung ke kantor pajak, dan semua proses bisa dilakukan secara online dengan cepat dan aman,"
(Hasil Wawancara FF, 19 Desember 2024)

Bapak Fery merasa puas dengan penerapan sistem *e-Filing*, karena sistem ini menghemat waktu dan memberikan kenyamanan kepada pengguna. Tanpa perlu mengunjungi kantor pajak secara fisik, wajib pajak dapat menyelesaikan seluruh proses pelaporan pajak dengan cepat dan aman secara online. Kepuasan Bapak Fery menunjukkan bahwa *e-Filing* berhasil memenuhi tujuan utama untuk meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan kemudahan bagi wajib pajak, serta meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Fery Fadly, Managing Partner di Tax Advisory Partner Kota Makassar, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem *e-Filing* dalam pelayanan perpajakan di kantor ini sangat efektif dan memberikan dampak positif terhadap kepuasan pengguna layanan. Penerapan sistem *e-Filing* memungkinkan wajib pajak untuk

melakukan pelaporan pajak dengan lebih cepat, fleksibel, dan efisien. Selain itu, sistem ini juga meningkatkan akurasi dan keamanan data, serta mempermudah akses bagi wajib pajak yang sibuk. Keberhasilan sistem *e-Filing* ini menunjukkan komitmen Tax Advisory Partner dalam memberikan pelayanan perpajakan yang lebih baik dan lebih modern kepada pengguna.

Selanjutnya, Peneliti Melakukan Wawancara Dengan Ibu Lina Kartika Sebagai Support Staff, menyampaikan faktor apa saja yang mendukung keberhasilan penerapan sistem *e-Filing* di kantor Tax Advisory Partner Kota Makassar.

"Faktor yang paling mendukung adalah adanya dukungan penuh dari manajemen. Pihak manajemen, terutama Bapak Fery, selalu memastikan bahwa kami memiliki fasilitas yang memadai untuk menjalankan sistem e-Filing dengan lancar. Selain itu, pelatihan yang diberikan kepada staff juga sangat membantu. Kami dilatih untuk memahami setiap detail dari sistem ini, sehingga kami bisa memberikan panduan yang tepat kepada wajib pajak." (Hasil Wawancara LK, 20 Desember 2024)

Ibu Lina menjelaskan bahwa salah satu faktor pendukung utama adalah dukungan dari manajemen yang memastikan fasilitas yang memadai untuk operasional sistem *e-Filing*. Pelatihan yang diberikan kepada staf juga menjadi faktor penting dalam kesuksesan penerapan sistem ini, karena staf yang terlatih dengan baik dapat memberikan panduan yang lebih efektif kepada wajib pajak. Dukungan manajerial dan pelatihan berperan besar dalam memastikan bahwa sistem *e-Filing* berjalan dengan lancar di lapangan.

Selanjutnya beliau menyampaikan tanggapan wajib pajak setelah mereka

menggunakan sistem *e-Filing* mereka merasa terbantu.

"Mayoritas wajib pajak merasa terbantu dengan adanya sistem e-Filing. Mereka mengaku bahwa pelaporan pajak menjadi lebih cepat dan praktis. Meskipun ada beberapa yang awalnya bingung atau ragu-ragu, kami selalu siap memberikan penjelasan dan bantuan. Beberapa juga mengatakan bahwa mereka merasa lebih nyaman karena bisa melapor dari rumah atau kantor tanpa harus ke kantor pajak." (Hasil Wawancara LK, 20 Desember 2024)

Ibu Lina menyatakan bahwa kebanyakan wajib pajak merasa terbantu dengan penerapan *e-Filing*, karena mereka dapat melapor dengan lebih cepat dan praktis. Hal ini menunjukkan bahwa sistem *e-Filing* memberikan kenyamanan kepada wajib pajak yang lebih memilih solusi digital untuk pelaporan. Walaupun ada beberapa yang mengalami kebingungan di awal, upaya edukasi dan bantuan yang diberikan oleh staf mampu mengatasi kendala tersebut, membuktikan pentingnya dukungan layanan pelanggan yang baik dalam proses adaptasi sistem.

"Tim di sini sangat kompak dan saling mendukung. Setiap orang memiliki peran penting, baik dalam hal pengawasan, pemrosesan data, maupun memberikan edukasi kepada wajib pajak. Kami sering berdiskusi untuk mencari solusi jika ada masalah yang muncul, dan semuanya bekerja dengan penuh tanggung jawab untuk memastikan sistem e-Filing berjalan dengan baik." (Hasil Wawancara LK, 20 Desember 2024)

Ibu Lina menekankan pentingnya kerja sama tim dalam mendukung penerapan *e-Filing*. Komunikasi dan koordinasi yang baik antara anggota tim sangat krusial untuk menangani berbagai tantangan yang muncul. Kerja sama yang solid ini memastikan bahwa setiap masalah atau kendala dapat diselesaikan dengan cepat, dan proses pelaporan pajak bisa berjalan dengan lancar. Ini menunjukkan bahwa sinergi antara berbagai bagian tim, dari pengawasan hingga edukasi, sangat penting untuk kelancaran implementasi

sistem *e-Filing*.

Fleksibilitas sistem *e-Filing* menjadi salah satu keunggulannya, memungkinkan wajib pajak untuk melaporkan pajak kapan saja dan di mana saja. Informan Bapak Fery Fadly menegaskan

"Sistem ini sangat fleksibel, terutama untuk wajib pajak yang memiliki mobilitas tinggi." (Hasil Wawancara FF, 19 Desember 2024)

Namun, fleksibilitas ini tergantung pada ketersediaan akses internet. Hambatannya, Tidak semua wajib pajak memiliki akses internet yang stabil, terutama di wilayah terpencil. Ketergantungan pada perangkat digital seperti laptop atau smartphone.

Kebijakan Solusinya, Menyediakan versi aplikasi ringan (lite) yang tetap dapat digunakan pada koneksi internet yang lambat. Menjalin kerjasama dengan penyedia layanan internet lokal untuk memperluas jangkauan akses internet.

Penerapan sistem *e-Filing* di Tax Advisory Partner Kota Makassar berhasil berkat beberapa faktor pendukung utama. Dukungan penuh dari manajemen, terutama Bapak Fery, memastikan ketersediaan fasilitas dan pelatihan yang memadai bagi staf. Pelatihan yang diberikan membantu staf untuk memberikan panduan yang efektif kepada wajib pajak. Mayoritas wajib pajak merasa terbantu karena pelaporan pajak menjadi lebih cepat dan praktis, meskipun beberapa awalnya bingung. Tim yang solid juga memainkan peran penting, dengan koordinasi yang baik dalam pengawasan, pemrosesan data, dan edukasi, yang memastikan kelancaran implementasi

sistem *e-Filing*.

4) Keunggulan

Wawancara dengan Bapak Fery Fadly, SE., M.Ak., BKP, Managing Partner di Tax Advisory Partner Kota Makassar, mengungkapkan berbagai keunggulan yang mendukung efektivitas penerapan sistem *e-Filing* dalam pelayanan perpajakan di kantor tersebut.

Menurut Bapak Fery, salah satu keunggulan utama dari sistem *e-Filing* adalah kemudahan dan kenyamanan bagi wajib pajak.

“Salah satu tujuan dari penerapan sistem e-Filing adalah memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada wajib pajak. Dengan adanya e-Filing, masyarakat dapat melakukan pelaporan pajak dengan mudah dan cepat, tanpa harus datang ke kantor pajak atau mengantre,” (Hasil Wawancara FF, 19 Desember 2024)

Bapak Fery menekankan bahwa sistem *e-Filing* bertujuan untuk *menghilangkan* hambatan fisik yang sering kali mempengaruhi proses pelaporan pajak. Dengan adanya *e-Filing*, wajib pajak dapat menyelesaikan kewajibannya dengan lebih mudah dan cepat, tanpa perlu menghabiskan waktu untuk pergi ke kantor pajak atau menunggu dalam antrian panjang. Ini menunjukkan bahwa sistem ini mengutamakan efisiensi dan kenyamanan bagi pengguna.

Hal ini menunjukkan bahwa sistem *e-Filing* mengurangi hambatan fisik dan waktu, memungkinkan wajib pajak untuk melapor secara efisien.

Selain itu, Bapak Fery menekankan fleksibilitas yang ditawarkan oleh *e-Filing*, yang memungkinkan wajib pajak untuk melakukan pelaporan kapan saja dan dari mana saja.

“Dengan e-Filing, wajib pajak bisa mengakses layanan perpajakan kapan saja sesuai dengan kebutuhan mereka. Ini sangat memudahkan, terutama bagi wajib pajak yang sibuk atau memiliki keterbatasan waktu,” (Hasil Wawancara FF, 19 Desember 2024)

Bapak Fery menjelaskan bahwa *e-Filing* memberikan fleksibilitas waktu bagi wajib pajak. Mereka dapat mengakses sistem ini kapan saja dan dari mana saja, yang sangat membantu bagi mereka yang memiliki jadwal padat atau kesulitan mengunjungi kantor pajak. Hal ini juga mencerminkan bagaimana *e-Filing* memberikan solusi untuk permasalahan waktu yang sering dialami oleh wajib pajak.

Ini mengindikasikan bahwa *e-Filing* memberikan solusi fleksibel bagi mereka yang memiliki waktu terbatas atau kesulitan untuk datang langsung ke kantor pajak.

Bapak Fery juga mengungkapkan bahwa sistem *e-Filing* meningkatkan efisiensi operasional di kantor Tax Advisory Partner.

“Kami dapat memproses pelaporan pajak dengan lebih cepat dan mengurangi risiko kesalahan data, karena seluruh proses dilakukan secara elektronik dan terintegrasi. Ini tidak hanya mempercepat pelayanan, tetapi juga meningkatkan akurasi data yang diterima,” (Hasil Wawancara FF, 19 Desember 2024)

Penerapan *e-Filing* memungkinkan kantor Tax Advisory Partner untuk memproses data lebih cepat dan dengan lebih akurat. Karena sistem *e-Filing* menggunakan teknologi elektronik yang terintegrasi, risiko kesalahan yang sering terjadi pada proses manual dapat diminimalkan. Dengan proses yang lebih cepat dan data yang lebih akurat, operasional menjadi lebih efisien, yang menguntungkan bagi baik wajib pajak maupun pihak pajak.

Penerapan teknologi ini mengurangi kesalahan manual dan

meningkatkan kualitas data, yang pada gilirannya meningkatkan efisiensi operasional.

Selain itu, beliau juga mengapresiasi upaya edukasi yang dilakukan oleh pihak Tax Advisory Partner untuk memfasilitasi wajib pajak dalam menggunakan sistem *e-Filing*.

“Awalnya, beberapa pengguna memang merasa kesulitan, namun tim kami selalu siap memberikan panduan yang jelas dan mudah dipahami. Dengan edukasi yang tepat, kami membantu pengguna untuk memanfaatkan sistem e-Filing dengan baik,” (Hasil Wawancara FF,19 Desember 2024)

Bapak Fery menekankan bahwa edukasi merupakan faktor kunci dalam memastikan keberhasilan penerapan sistem *e-Filing*. Meskipun beberapa wajib pajak awalnya kesulitan, dengan adanya pelatihan dan bimbingan yang diberikan oleh staf, mereka dapat dengan mudah beradaptasi dengan sistem ini. Hal ini menunjukkan bahwa edukasi adalah bagian penting dari implementasi teknologi baru, agar wajib pajak dapat memanfaatkan sistem dengan optimal.

Hal ini menunjukkan bahwa edukasi dan pelatihan yang tepat merupakan faktor penting dalam membantu wajib pajak beradaptasi dengan teknologi baru.

Secara keseluruhan, Bapak Fery merasa puas dengan penerapan sistem *e-Filing* di Tax Advisory Partner Kota Makassar.

“Saya sangat puas karena sistem ini benar-benar menghemat waktu dan memberikan kenyamanan. Pengguna tidak perlu lagi menghabiskan waktu untuk datang langsung ke kantor pajak, dan semua proses bisa dilakukan secara online dengan cepat dan aman,” (Hasil Wawancara FF,19 Desember 2024)

Bapak Fery mengungkapkan kepuasan terhadap penerapan sistem *e-*

Filing, karena sistem ini benar-benar memberikan kemudahan bagi wajib pajak. Dengan *e-Filing*, wajib pajak dapat menyelesaikan pelaporan pajak secara online, menghemat waktu, dan menghindari ketidaknyamanan yang sering timbul ketika harus datang langsung ke kantor pajak. Ini mencerminkan bahwa sistem ini efektif dalam menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna.

Dengan sistem ini, wajib pajak dapat menikmati layanan yang lebih efisien, cepat, dan aman, menciptakan pengalaman yang lebih baik dalam pelaporan pajak.

Secara keseluruhan, wawancara ini menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-Filing* di Tax Advisory Partner Kota Makassar membawa berbagai keunggulan, baik dari segi efisiensi operasional, fleksibilitas, kenyamanan bagi wajib pajak, serta pentingnya edukasi dalam mendukung adopsi teknologi baru. Keunggulan-keunggulan ini memastikan bahwa penerapan *e-Filing* semakin efektif dalam pelayanan perpajakan.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan informan Bapak Ronny Phie sebagai masyarakat pengguna layanan publik di Tax Advisory Partner Kota Makassar. Keunggulan yang dirasakan oleh Bapak Ronny adalah fleksibilitas dalam penggunaan sistem *e-Filing* untuk pelaporan pajak.

"Saya bisa melaporkan pajak saya kapan saja dan dari mana saja, ini sangat membantu karena saya bisa melakukannya saat waktu saya luang, tanpa harus datang langsung ke kantor pajak,"(Hasil Wawancara RP, 23 Desember 2024)

Hal ini menggambarkan keunggulan utama yang dirasakan oleh Bapak

Ronny dari sistem *e-Filing*, yaitu fleksibilitas. Sistem ini memungkinkan wajib pajak untuk melakukan pelaporan kapan saja dan dari lokasi yang sesuai dengan kenyamanan mereka. Hal ini mengurangi beban waktu dan tenaga yang biasanya diperlukan untuk datang langsung ke kantor pajak. Bapak Ronny merasakan bahwa sistem *e-Filing* sangat membantu karena bisa digunakan di waktu senggang, memberikan kemudahan yang signifikan bagi masyarakat dengan kesibukan yang padat.

Meskipun Bapak Ronny merasa sangat puas dengan sistem *e-Filing* yang ada, beliau juga menyampaikan harapannya agar sistem ini terus berkembang.

"Saya berharap e-Filing bisa terus diperluas, terutama untuk jenis pajak lainnya, sehingga lebih banyak orang yang bisa memanfaatkan kemudahan ini. Dengan perkembangan sistem ini, saya yakin lebih banyak masyarakat yang akan merasa puas dengan layanan perpajakan," (Hasil Wawancara RP, 23 Desember 2024)

Bapak Ronny menyampaikan harapannya agar sistem *e-Filing* tidak hanya diterapkan pada jenis pajak yang ada saat ini, tetapi juga diperluas untuk mencakup lebih banyak jenis pajak. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun beliau sudah merasa puas dengan keberadaan sistem *e-Filing*, ia melihat potensi untuk meningkatkan akses dan kemudahan bagi masyarakat luas jika sistem ini terus diperbaiki dan diperluas. Dengan perkembangan ini, diharapkan semakin banyak orang akan merasakan manfaat dan kepuasan dari layanan pajak yang lebih efisien dan praktis.

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai informan, termasuk pihak Managing Partner di Tax Advisory Partner Kota Makassar dan

pengguna layanan *e-Filing*, dapat disimpulkan bahwa sistem *e-Filing* memberikan sejumlah keunggulan yang berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan pengguna layanan pajak. Keunggulan utama dari sistem *e-Filing* terletak pada kemampuan untuk mempercepat proses pelaporan pajak yang sebelumnya memakan waktu lama akibat pengisian formulir secara manual. Dengan sistem *e-Filing*, proses pelaporan menjadi lebih cepat dan efisien, memungkinkan wajib pajak untuk menyelesaikan kewajibannya tanpa harus menghabiskan banyak waktu.

Selain itu, kenyamanan yang ditawarkan oleh *e-Filing* juga sangat terasa bagi pengguna. Wajib pajak tidak perlu lagi membawa berkas atau mengunjungi kantor pajak, karena sistem ini memungkinkan pelaporan secara online. Hal ini memberikan rasa aman dan nyaman bagi wajib pajak, karena proses pelaporan menjadi lebih mudah dan praktis.

Keunggulan lain yang turut mendukung kepuasan pengguna adalah pengurangan birokrasi dan penghematan waktu. Dengan *e-Filing*, pelaporan pajak menjadi lebih transparan dan efisien, yang pada gilirannya mengurangi ketergantungan pada proses manual yang memakan waktu.

Secara keseluruhan, keunggulan sistem *e-Filing* di Tax Advisory Partner Kota Makassar tidak hanya meningkatkan efisiensi waktu, tetapi juga kenyamanan dan kemudahan bagi wajib pajak. Semua aspek ini berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan pajak, yang pada gilirannya turut mempengaruhi kualitas pelayanan perpajakan di Kota Makassar. Penerapan *e-Filing* telah memberikan dampak positif yang

jelas, membuat pelaporan pajak lebih efisien, nyaman, dan mengurangi stres akibat proses manual yang rumit. Dengan terus mengembangkan sistem ini, diharapkan semakin banyak masyarakat yang dapat merasakan manfaatnya.

Selanjutnya, Peneliti Melakukan Wawancara Dengan Bapak Lorens Eka Putra, beliau menyampaikan bahwa Sistem *e-Filing* memungkinkan pengguna untuk mengakses layanan kapan saja dan dari mana saja. Hal ini mempermudah wajib pajak, terutama mereka yang memiliki keterbatasan waktu untuk datang langsung ke kantor pajak.

"Dengan e-Filing, saya tidak perlu lagi datang ke kantor pajak. Semua bisa saya lakukan secara online, bahkan di luar jam kerja." (Hasil Wawancara LEP, 23 Desember 2024)

Pernyataan ini menunjukkan bahwa fleksibilitas waktu dan aksesibilitas sistem *e-Filing* menjadi salah satu keunggulan utama yang dirasakan oleh pengguna. Sistem ini memungkinkan pelaporan pajak dilakukan secara efisien tanpa batasan waktu operasional kantor pajak, sehingga sangat membantu wajib pajak dengan jadwal yang padat atau lokasi yang jauh dari kantor pajak.

Beliau juga menyampaikan bahwa Sistem *e-Filing* memproses data secara otomatis dan terintegrasi, sehingga mengurangi risiko kesalahan manual dalam pelaporan pajak.

"Proses yang cepat dan data yang lebih akurat menjadi nilai tambah utama dari sistem ini." (Hasil Wawancara LEP, 23 Desember 2024)

Sistem *e-Filing* memiliki keunggulan dalam efisiensi dan keakuratan data, yang mengurangi risiko kesalahan manual dalam pelaporan pajak. Hal ini mencerminkan kemampuan sistem untuk memproses data secara

terintegrasi, sehingga meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Bapak Lorens Eka Putra juga berpendapat bahwa Masalah teknis seperti gangguan server atau kesalahan sistem yang terjadi sesekali dapat menghambat proses pelaporan pajak.

"Kadang-kadang, sistem e-Filing mengalami gangguan yang membuat saya harus menunda pelaporan." (Hasil Wawancara LEP, 23 Desember 2024)

Meskipun sistem *e-Filing* memiliki banyak keunggulan, masalah teknis seperti gangguan server atau kesalahan sistem masih menjadi kendala yang dapat menghambat proses pelaporan pajak. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan stabilitas dan keandalan teknologi yang digunakan dalam sistem *e-Filing* untuk menghindari gangguan yang dapat memengaruhi kenyamanan pengguna.

Selanjutnya, beliau juga menyampaikan bahwa Koneksi internet yang kurang memadai, terutama di daerah tertentu, menjadi hambatan bagi wajib pajak dalam mengakses sistem *e-Filing*.

"Saat jaringan internet tidak stabil, proses pelaporan menjadi terhambat dan memakan waktu lebih lama." (Hasil Wawancara LEP, 23 Desember 2024)

Stabilitas koneksi internet menjadi faktor penting dalam kelancaran penggunaan sistem *e-Filing*. Pernyataan ini menunjukkan bahwa di daerah tertentu dengan koneksi internet yang kurang memadai, pengguna menghadapi kesulitan dalam mengakses layanan *e-Filing*. Hal ini menggarisbawahi pentingnya peningkatan infrastruktur teknologi,

khususnya akses internet, untuk mendukung optimalisasi penggunaan sistem *e-Filing*.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Lorens Eka Putra, sistem *e-Filing* memiliki keunggulan utama berupa fleksibilitas akses kapan saja dan dari mana saja, efisiensi dalam proses pelaporan pajak, serta peningkatan keakuratan data melalui proses otomatis dan terintegrasi. Namun, terdapat hambatan berupa gangguan teknis pada sistem dan koneksi internet yang tidak stabil di beberapa daerah, yang dapat mengurangi kenyamanan pengguna. Oleh karena itu, peningkatan stabilitas sistem dan infrastruktur internet menjadi kunci untuk memaksimalkan efektivitas penerapan *e-Filing*.

Sistem *e-Filing* menawarkan keunggulan dalam kemudahan dan kecepatan pelaporan dibandingkan metode manual. Wajib pajak merasa puas dengan adanya fitur pengingat otomatis dan konfirmasi pelaporan. Namun, keunggulan ini dapat terganggu oleh kurangnya inovasi berkelanjutan.

Hambatannya yaitu, Minimnya inovasi fitur tambahan untuk memenuhi kebutuhan spesifik wajib pajak. Kurangnya integrasi dengan sistem lain yang relevan, seperti pembayaran pajak online.

Kebijakan Solusinya Melakukan evaluasi rutin terhadap kebutuhan wajib pajak untuk mengembangkan fitur baru. Mengintegrasikan *e-Filing* dengan platform pembayaran online untuk kemudahan lebih lanjut.

5) Pengembangan

Peneliti melakukan wawancara dengan informan, Bapak Fery Fadly, SE., M.AK., BKP, selaku Managing Partner di Tax Advisory Partner Kota Makassar, yang berbagi pandangannya tentang pengembangan sistem *e-Filing* dan kontribusinya terhadap kepuasan wajib pajak dalam pelayanan perpajakan di Kota Makassar.

Bapak Fery Fadly menjelaskan bahwa pengembangan sistem *e-Filing* di Tax Advisory Partner Kota Makassar telah melalui beberapa tahap dan terus diperbarui untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan tetap relevan dengan kebutuhan masyarakat.

Bapak Fery Fadly menyampaikan bahwa tujuan utama pengembangan *e-Filing* adalah untuk menciptakan sistem yang lebih efisien dan ramah pengguna.

"Kami memahami bahwa teknologi terus berkembang dan kebutuhan wajib pajak juga berubah. Oleh karena itu, kami terus melakukan pengembangan pada sistem e-Filing. Ini tidak hanya mencakup perbaikan teknologi, tetapi juga bagaimana kami bisa memberikan pelayanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan wajib pajak," (Hasil Wawancara FF, 19 Desember 2024)

Pernyataan ini menunjukkan komitmen Tax Advisory Partner dalam mengadaptasi sistem *e-Filing* untuk memenuhi kebutuhan wajib pajak. Proses pembaruan yang berkelanjutan mencerminkan kesadaran akan perubahan teknologi dan kebutuhan masyarakat yang dinamis. Fokus pengembangan sistem tidak hanya pada aspek teknis, tetapi juga pada pemenuhan kebutuhan wajib pajak. Ini mencerminkan pendekatan holistik yang mengutamakan efisiensi teknologi dan kenyamanan pengguna.

Beliau juga menyoroti pentingnya peningkatan kecepatan dan akurasi dalam pengolahan data sebagai fokus utama dalam pengembangan *e-Filing*.

"Kami telah mengimplementasikan berbagai inovasi, termasuk pengembangan sistem integrasi yang memungkinkan data diproses lebih cepat dan akurat. Hal ini sangat penting untuk meningkatkan efisiensi dalam pelaporan pajak dan meminimalkan risiko kesalahan," (Hasil Wawancara FF, 19 Desember 2024)

Tax Advisory Partner memprioritaskan kecepatan dan akurasi melalui inovasi teknologi, yang bertujuan untuk mempermudah pelaporan pajak dan mengurangi potensi kesalahan manual, sehingga meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem.

Selain itu, beliau menjelaskan upaya untuk meningkatkan fleksibilitas dan kemudahan akses bagi pengguna.

"Kami terus mengembangkan fitur tambahan pada platform e-Filing, termasuk kemampuan untuk memantau status pelaporan secara real-time dan meningkatkan kemudahan pengisian formulir melalui panduan yang lebih interaktif. Semua ini bertujuan agar wajib pajak merasa lebih nyaman menggunakan sistem kami," (Hasil Wawancara FF, 19 Desember 2024)

Fitur-fitur baru yang dikembangkan difokuskan pada fleksibilitas dan kenyamanan pengguna, seperti pelacakan real-time dan panduan pengisian formulir yang interaktif. Hal ini memperlihatkan usaha untuk meningkatkan user experience dalam menggunakan *e-Filing*.

Bapak Fery juga menekankan pentingnya dukungan langsung kepada wajib pajak dalam menggunakan sistem ini.

"Kami menyadari bahwa ada pengguna yang mungkin mengalami kendala teknis atau belum terbiasa menggunakan e-Filing. Oleh karena itu, kami secara rutin memberikan pelatihan kepada staf kami agar dapat membantu pengguna dengan lebih baik. Kami juga menyediakan sosialisasi dan pendampingan kepada wajib pajak untuk

memastikan mereka dapat menggunakan sistem ini dengan lancar," (Hasil Wawancara FF, 19 Desember 2024)

Tax Advisory Partner memberikan perhatian khusus pada kebutuhan edukasi dan dukungan langsung kepada pengguna yang kurang memahami sistem *e-Filing*, dengan pelatihan staf dan sosialisasi yang rutin. Hal ini menunjukkan komitmen terhadap inklusi digital.

Beliau juga mengungkapkan pentingnya mendengarkan masukan dari wajib pajak sebagai bagian dari proses pengembangan.

"Kami selalu terbuka terhadap masukan dan saran dari pengguna sistem e-Filing. Semua keluhan atau ide yang masuk selalu kami evaluasi untuk memperbaiki layanan kami. Ini adalah komitmen kami untuk memastikan sistem ini benar-benar memberikan manfaat maksimal," (Hasil Wawancara FF, 19 Desember 2024)

Responsivitas terhadap masukan pengguna mencerminkan pendekatan yang proaktif dalam pengembangan sistem *e-Filing*, di mana kritik dan saran dianggap sebagai peluang untuk meningkatkan kualitas layanan.

Secara keseluruhan, Bapak Fery optimis bahwa pengembangan sistem *e-Filing* yang terus dilakukan akan meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan di Tax Advisory Partner Kota Makassar.

"Kami terus berupaya menjadikan sistem e-Filing ini lebih efisien, mudah digunakan, dan fleksibel. Dengan terus berinovasi, kami berharap semakin banyak wajib pajak yang merasa terbantu dan puas dengan pelayanan perpajakan yang kami berikan," (Hasil Wawancara FF, 19 Desember 2024)

Optimisme ini menunjukkan keyakinan Tax Advisory Partner bahwa inovasi yang terus dilakukan akan menghasilkan sistem yang lebih unggul, meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kepuasan pengguna.

Selanjutnya, Peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Lina Kartika, support staff di Tax Advisory Partner Kota Makassar, untuk mendapatkan pandangannya mengenai pengembangan sistem *e-Filing* dan pengaruhnya terhadap kepuasan wajib pajak di Kota Makassar. Sebagai staf yang mendukung proses pelayanan perpajakan, Ibu Lina memiliki pemahaman mendalam mengenai tantangan operasional dan pengembangan sistem *e-Filing*.

Menurut Ibu Lina, salah satu aspek penting dalam pengembangan sistem *e-Filing* adalah peningkatan infrastruktur teknologi yang mendukung proses pelaporan pajak.

"Kami melihat adanya perbaikan dalam sistem e-Filing, termasuk teknologi yang semakin canggih dan antarmuka yang lebih ramah pengguna. Dengan teknologi yang lebih baik, proses pelaporan pajak menjadi lebih cepat dan akurat, yang tentunya memberikan dampak positif terhadap pelayanan yang kami berikan kepada wajib pajak,"(Hasil Wawancara LK, 20 Desember 2024)

Peningkatan teknologi yang lebih canggih dan antarmuka yang ramah pengguna menciptakan sistem *e-Filing* yang lebih efisien. Dengan adanya inovasi ini, proses pelaporan pajak menjadi lebih cepat dan akurat. Hal ini tidak hanya memperbaiki kualitas layanan yang diberikan, tetapi juga meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem digital yang diterapkan. Pernyataan ini menunjukkan bahwa teknologi berperan sebagai fondasi utama dalam mendukung keberhasilan penerapan sistem *e-Filing*.

Ibu Lina juga menekankan pentingnya edukasi kepada wajib pajak mengenai penggunaan sistem *e-Filing*.

"Sebagai support staff, kami tidak hanya mendukung operasional, tetapi juga memberikan informasi kepada wajib pajak yang belum familiar dengan e-Filing. Kami turut membantu mereka memahami cara menggunakan sistem ini dengan benar, termasuk memberikan panduan langsung atau melalui dokumen pendukung yang kami sediakan," (Hasil Wawancara LK, 20 Desember 2024)

Edukasi kepada wajib pajak menjadi salah satu prioritas yang diungkapkan oleh Ibu Lina. Tidak semua wajib pajak familiar dengan sistem *e-Filing*, sehingga diperlukan pendampingan dalam memahami tata cara penggunaan sistem tersebut. Edukasi ini dilakukan melalui panduan langsung maupun dokumen pendukung, yang bertujuan untuk memastikan bahwa wajib pajak mampu menggunakan sistem ini dengan benar dan efisien. Hal ini mencerminkan pentingnya aspek human-centered dalam pengembangan sistem teknologi.

Selain itu, Ibu Lina menjelaskan bahwa pengembangan sistem *e-Filing* telah meningkatkan efisiensi pelayanan perpajakan di kantor mereka.

"Dengan sistem yang lebih cepat dan praktis, kami dapat melayani lebih banyak wajib pajak dalam waktu yang lebih singkat. Hal ini tidak hanya mengurangi antrean, tetapi juga meningkatkan kepuasan pengguna karena mereka merasa pelayanan kami lebih responsif terhadap kebutuhan mereka," (Hasil Wawancara LK, 20 Desember 2024)

Sistem *e-Filing* yang lebih cepat dan praktis berkontribusi pada peningkatan efisiensi pelayanan perpajakan. Menurut Ibu Lina, kemampuan melayani lebih banyak wajib pajak dalam waktu singkat tidak hanya mengurangi antrean, tetapi juga meningkatkan kepuasan pengguna karena waktu mereka lebih dihargai. Efisiensi ini merupakan indikator keberhasilan sistem *e-Filing* dalam memenuhi kebutuhan wajib pajak secara langsung.

Peningkatan fleksibilitas dalam akses layanan juga menjadi salah satu

aspek penting yang diungkapkan oleh Ibu Lina.

"Wajib pajak kini dapat mengakses sistem e-Filing dengan lebih mudah, baik melalui komputer pribadi maupun perangkat seluler. Fitur tambahan seperti panduan interaktif dan kemampuan melacak status pelaporan secara real-time membuat proses ini lebih nyaman bagi pengguna,"(Hasil Wawancara LK, 20 Desember 2024)

Aksesibilitas menjadi nilai tambah lain dari pengembangan sistem e-Filing. Kemudahan dalam mengakses layanan, baik melalui komputer pribadi maupun perangkat seluler, memberikan kenyamanan yang lebih besar kepada wajib pajak. Fitur tambahan seperti panduan interaktif dan pelacakan status pelaporan secara real-time juga meningkatkan pengalaman pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa pengembangan sistem tidak hanya berfokus pada kecepatan, tetapi juga pada kenyamanan pengguna.

Selain itu, Ibu Lina menekankan pentingnya mendengarkan masukan dari wajib pajak sebagai bagian dari pengembangan sistem.

"Kami selalu terbuka terhadap masukan dan saran dari wajib pajak. Semua masukan tersebut kami evaluasi secara berkala untuk memperbaiki kualitas layanan kami. Kami percaya bahwa kolaborasi dengan wajib pajak adalah kunci untuk menciptakan sistem yang benar-benar bermanfaat,"(Hasil Wawancara LK, 20 Desember 2024)

Pernyataan Ibu Lina menekankan pentingnya kolaborasi dengan wajib pajak melalui evaluasi masukan yang diberikan. Pendekatan ini menunjukkan komitmen Tax Advisory Partner dalam menciptakan sistem yang responsif terhadap kebutuhan dan harapan pengguna. Dengan mendengarkan dan menindaklanjuti masukan, sistem e-Filing dapat terus disempurnakan untuk memberikan pelayanan yang lebih optimal.

Berdasarkan wawancara ini, dapat disimpulkan bahwa pengembangan

sistem *e-Filing* di Tax Advisory Partner Kota Makassar telah memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Pembaruan teknologi yang dilakukan, pengurangan waktu pelayanan, dan fleksibilitas akses layanan telah meningkatkan kenyamanan dan efisiensi bagi para pengguna.

Edukasi dan sosialisasi kepada wajib pajak juga menjadi prioritas penting dalam pengembangan sistem ini. Peran aktif staf, seperti Ibu Lina, dalam memberikan informasi dan pendampingan kepada wajib pajak menunjukkan bahwa pengembangan pelayanan tidak hanya berfokus pada teknologi, tetapi juga pada peningkatan pemahaman dan pengalaman pengguna.

Secara keseluruhan, pengembangan sistem *e-Filing* di Tax Advisory Partner Kota Makassar telah berhasil memberikan dampak positif yang nyata bagi wajib pajak. Ke depan, diharapkan pengembangan ini dapat terus ditingkatkan untuk menjangkau lebih banyak wajib pajak dan memberikan manfaat yang lebih luas dalam pelayanan perpajakan di Kota Makassar.

Aspek pengembangan mengacu pada kemampuan sistem untuk terus diperbarui sesuai dengan kebutuhan pengguna. Saat ini, sistem *e-Filing* telah mengalami beberapa pembaruan, tetapi belum sepenuhnya responsif terhadap umpan balik wajib pajak.

Hambatannya yaitu, Proses pembaruan sistem yang cenderung lambat. Kurangnya komunikasi dengan pengguna untuk mendapatkan umpan balik.

Kebijakan Solusinya Meningkatkan kolaborasi dengan pengguna, seperti survei kepuasan dan forum diskusi. Menetapkan jadwal pembaruan

sistem secara berkala untuk meningkatkan fungsionalitas.

6) Kepuasan

Peneliti melakukan wawancara dengan informan, Bapak H. Sudirman, seorang pengguna setia sistem *e-Filing* di Kota Makassar. Dalam wawancara ini, Bapak H. Sudirman menceritakan pengalamannya yang sangat positif terkait dengan pelayanan sistem pelaporan pajak elektronik ini. Ia menjelaskan bahwa kepuasan terhadap pelayanan *e-Filing* semakin meningkat seiring dengan perkembangan sistem yang semakin efisien dan mudah digunakan.

Bapak H. Sudirman mengawali cerita dengan membandingkan proses pelaporan pajak sebelum dan sesudah adanya *e-Filing*.

"Sebelum ada e-Filing, saya sering merasa kerepotan dengan proses pelaporan manual, mulai dari harus datang ke kantor pajak hingga menghadapi antrean panjang. Hal itu memakan waktu dan energi yang cukup banyak. Namun, dengan e-Filing, semuanya menjadi lebih praktis. Saya bisa melaporkan pajak kapan saja dan di mana saja, tanpa harus repot," (Hasil Wawancara HS, 23 Desember 2024)

Hal ini menunjukkan perbedaan signifikan antara sistem pelaporan manual dan elektronik. Sistem *e-Filing* memberikan fleksibilitas waktu dan tempat yang mengurangi beban administrasi dan antrean panjang. Hal ini meningkatkan kenyamanan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban mereka. Efisiensi ini mencerminkan keunggulan utama dari layanan digital dibandingkan metode konvensional.

Menurut Bapak H. Sudirman, salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasannya adalah kecepatan dan kemudahan dalam menggunakan sistem *e-Filing*.

"Kecepatan dan kemudahan adalah alasan utama kenapa saya merasa sangat puas. Dengan hanya beberapa langkah, saya bisa menyelesaikan pelaporan pajak. Tidak ada lagi antrean panjang atau waktu tunggu yang lama. Ini benar-benar menghemat waktu saya dan memberikan pengalaman yang lebih nyaman,"(Hasil Wawancara HS, 23 Desember 2024)

Hal ini menyoroti aspek kecepatan dan kemudahan sebagai elemen kunci dalam meningkatkan pengalaman pengguna. Dengan proses yang lebih ringkas, sistem *e-Filing* mampu memenuhi kebutuhan wajib pajak yang menginginkan layanan cepat dan tidak berbelit-belit. Hal ini juga menunjukkan bagaimana teknologi mampu menyederhanakan prosedur administratif.

Selain itu, Bapak H. Sudirman juga mengungkapkan bahwa sistem *e-Filing* membantu mengurangi tekanan kerja pada saat-saat mendekati batas waktu pelaporan.

"Dulu, menjelang batas waktu pelaporan, kantor pajak biasanya penuh dengan orang yang ingin melapor. Tapi sekarang, dengan e-Filing, saya bisa melapor lebih awal tanpa harus menunggu terlalu lama. Ini membuat proses menjadi lebih lancar dan efisien,"(Hasil Wawancara HS, 23 Desember 2024)

Bapak H. Sudirman mengungkapkan dampak positif *e-Filing* dalam mengatasi tantangan operasional, terutama pada masa-masa puncak pelaporan. Dengan kemampuan untuk melaporkan pajak lebih awal, sistem ini mengurangi tekanan pada wajib pajak dan pihak penyedia layanan. Efisiensi ini tidak hanya menghemat waktu pengguna tetapi juga mendukung kelancaran operasional di kantor pajak.

Bapak H. Sudirman juga mengapresiasi fitur-fitur tambahan dalam

sistem *e-Filing* yang mempermudah pengguna.

"Kemudahan dalam mengakses informasi dan panduan, serta fitur seperti notifikasi pengingat dan pelacakan status pelaporan, sangat membantu saya. Selain itu, saya bisa mengisi data secara otomatis melalui sistem, yang tentunya mengurangi risiko kesalahan," (Hasil Wawancara HS, 23 Desember 2024)

Kutipan ini menyoroti peran fitur tambahan dalam memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik. Fitur seperti notifikasi pengingat dan pelacakan status tidak hanya meningkatkan kenyamanan tetapi juga membantu mencegah kesalahan dalam pelaporan. Hal ini mencerminkan bahwa sistem *e-Filing* tidak hanya menyediakan layanan dasar tetapi juga solusi proaktif untuk kebutuhan pengguna.

Meskipun merasa sangat puas, Bapak H. Sudirman berharap agar pengembangan sistem *e-Filing* tetap berlanjut.

"Saya berharap sistem ini bisa semakin mudah diakses oleh seluruh wajib pajak, terutama mereka yang mungkin kurang familiar dengan teknologi. Selain itu, akan sangat membantu jika ada lebih banyak edukasi dan sosialisasi, serta peningkatan kapasitas server agar tidak ada kendala teknis saat batas waktu pelaporan," (Hasil Wawancara HS, 23 Desember 2024)

Hal ini mencerminkan pentingnya inklusivitas dan keberlanjutan dalam pengembangan sistem *e-Filing*. Harapan akan aksesibilitas yang lebih baik menunjukkan bahwa ada segmen pengguna yang belum sepenuhnya terlayani. Selain itu, peningkatan kapasitas server dan sosialisasi teknologi menjadi elemen penting untuk memastikan bahwa sistem ini dapat mendukung kebutuhan wajib pajak dengan berbagai latar belakang.

Dari hasil wawancara ini, dapat disimpulkan bahwa Bapak H.

Sudirman merasa sangat puas dengan pelayanan *e-Filing* yang semakin efisien dan mudah diakses di Kota Makassar. Faktor-faktor seperti kecepatan proses, kemudahan akses, pengurangan tekanan menjelang tenggat waktu, dan fitur tambahan menjadi aspek penting yang meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna. Namun, ia juga menekankan pentingnya pengembangan lebih lanjut untuk menjangkau lebih banyak wajib pajak dan meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Kepuasan pengguna menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan sistem *e-Filing*. Berdasarkan data wawancara, sebagian besar pengguna merasa puas dengan efisiensi dan fleksibilitas yang ditawarkan sistem ini. Namun, beberapa wajib pajak menyatakan ketidakpuasan terkait kurangnya dukungan teknis.

Hambatannya yaitu, Respon layanan pelanggan yang lambat saat terjadi masalah teknis. Kurangnya edukasi tentang fitur-fitur sistem yang tersedia.

Kebijakan Solusinya, Menyediakan layanan pelanggan 24/7 untuk mendukung pengguna kapan saja. Mengadakan kampanye edukasi tentang fitur-fitur yang ada dalam sistem *e-Filing*, baik secara online maupun offline.

Berdasarkan analisis indikator utama (produktivitas, efisiensi, fleksibilitas, keunggulan, pengembangan, dan kepuasan), sistem *e-Filing* di Tax Advisory Partner Kota Makassar telah memberikan kontribusi positif

terhadap pelayanan perpajakan. Namun, masih terdapat hambatan seperti masalah teknis, literasi digital yang rendah, dan akses internet yang terbatas.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis data dan wawancara, efektivitas penerapan sistem *e-Filing* di Tax Advisory Partner Kota Makassar dapat dilihat dari beberapa dimensi teori Makmur (2008) berdasarkan Indikator Produktivitas, Efisiensi, Fleksibilitas, Keunggulan, Pengembangan, dan Kepuasan.

1. Produktivitas

Dalam konteks penerapan sistem *e-Filing* dalam pelayanan perpajakan, konsep produktivitas yang dijelaskan oleh Makmur (2008) sangat relevan untuk memahami bagaimana sistem ini meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan pajak. Produktivitas dalam hal ini dapat diartikan sebagai perbandingan antara hasil yang dicapai (yaitu, laporan pajak yang dilakukan oleh wajib pajak) dengan sumber daya yang dikeluarkan (yaitu, waktu dan tenaga yang dibutuhkan untuk melapor). Sistem *e-Filing*, yang memungkinkan wajib pajak untuk melapor secara online, telah memberikan kontribusi besar terhadap produktivitas pelayanan pajak dengan mengurangi waktu dan tenaga yang dibutuhkan dalam proses pelaporan.

Sebagai contoh, sebelum adanya sistem *e-Filing*, wajib pajak harus mengunjungi kantor pajak secara langsung untuk melapor, yang sering kali memerlukan waktu yang lama dan sering menimbulkan antrean. Dengan adanya *e-Filing*, wajib pajak dapat melakukan pelaporan kapan saja dan di

mana saja tanpa harus datang ke kantor pajak, yang secara langsung meningkatkan efisiensi waktu. Hal ini meningkatkan kepuasan pengguna, karena mereka merasa tidak terganggu dengan proses yang memakan waktu dan dapat lebih fokus pada pekerjaan lain.

Peningkatan produktivitas ini terlihat dari jumlah wajib pajak yang melapor menggunakan *e-Filing*, yang semakin meningkat setiap tahunnya. Berdasarkan data yang ada, pada tahun 2020, 759.644 wajib pajak melapor menggunakan *e-Filing*, dan pada tahun 2022, angka tersebut meningkat menjadi 861.678. Hal ini mencerminkan peningkatan produktivitas dalam pelayanan pajak, karena semakin banyak wajib pajak yang memilih untuk menggunakan *e-Filing* sebagai sarana pelaporan.

Namun, meskipun sistem ini meningkatkan produktivitas, ada beberapa tantangan yang dihadapi dalam implementasinya. Salah satunya adalah kurangnya pemahaman dari beberapa wajib pajak mengenai cara penggunaan sistem *e-Filing*, terutama bagi mereka yang belum familiar dengan teknologi. Hal ini dapat menjadi penghambat bagi mereka yang ingin memanfaatkan sistem ini dengan efektif, yang pada gilirannya dapat menurunkan tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penting bagi instansi pajak untuk meningkatkan literasi digital wajib pajak dan memberikan edukasi yang lebih intensif mengenai cara menggunakan *e-Filing*.

Selain itu, keandalan sistem juga merupakan faktor penting dalam mendukung produktivitas. Jika sistem *e-Filing* tidak berfungsi dengan baik

atau mengalami gangguan teknis, hal ini dapat mengganggu proses pelaporan dan menurunkan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem tersebut. Oleh karena itu, penting untuk terus melakukan pemeliharaan dan pengawasan terhadap sistem *e-Filing* agar tetap dapat berfungsi secara optimal. Pengguna yang merasa aman dan nyaman dalam menggunakan sistem *e-Filing* cenderung lebih puas dan akan terus memilih sistem ini untuk pelaporan pajak mereka.

Teknologi juga memainkan peran penting dalam mendukung produktivitas pelayanan *e-Filing*. Aplikasi mobile yang memudahkan wajib pajak untuk memonitor status pelaporan dan pembayaran pajak mereka memberikan kemudahan yang sangat dihargai oleh pengguna. Akses yang lebih mudah terhadap informasi terkait pajak ini dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan wajib pajak, karena mereka dapat lebih mudah mempersiapkan dan mengecek status pelaporan mereka.

Secara keseluruhan, penerapan sistem *e-Filing* dalam pelayanan perpajakan di Kota Makassar menunjukkan bahwa produktivitas pelayanan pajak telah meningkat dengan signifikan. Dengan adanya sistem yang lebih efisien, wajib pajak dapat melapor dengan lebih cepat, yang berkontribusi pada tingkat kepuasan pengguna yang lebih tinggi. Namun, untuk memastikan tingkat kepuasan yang berkelanjutan, penting bagi pihak berwenang untuk terus meningkatkan kualitas teknologi, memperkuat sosialisasi penggunaan *e-Filing*, serta memastikan bahwa

sistem ini selalu andal dan efisien, agar semakin banyak wajib pajak yang beralih ke sistem *e-Filing* di masa depan.

2. Efisiensi

Menurut pendapat Makmur (2008), efisiensi adalah penggunaan sumber daya atau unit secara optimal untuk menghasilkan output sebanyak mungkin. Efisiensi merupakan inti dari produktivitas, di mana organisasi berupaya meminimalkan penggunaan tenaga, waktu, dan biaya untuk mencapai hasil yang maksimal. Efisiensi juga dapat diartikan sebagai kemampuan menjalankan tugas atau kegiatan dengan tepat guna, tanpa pemborosan sumber daya.

Dalam konteks penelitian ini, efisiensi mengacu pada sejauh mana sistem *e-Filing* di Tax Advisory Partner Kota Makassar mampu mengoptimalkan proses administrasi perpajakan, mulai dari pelaporan hingga pembayaran pajak secara digital. Sistem ini dirancang untuk mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, mengurangi waktu yang dibutuhkan dalam proses pelaporan, serta meningkatkan akurasi data yang diinputkan.

Peningkatan efisiensi waktu merupakan salah satu aspek yang paling terlihat dalam penerapan sistem *e-Filing*. Sebelum diterapkannya sistem ini, wajib pajak harus datang langsung ke kantor pajak, yang sering kali memakan waktu cukup lama akibat antrean dan proses administrasi manual. Dengan adanya *e-Filing*, wajib pajak dapat mengunggah laporan pajak secara online kapan saja dan di mana saja, tanpa harus meninggalkan

tempat mereka. Proses yang sebelumnya memakan waktu berjam-jam kini dapat diselesaikan hanya dalam hitungan menit.

Efisiensi waktu ini berdampak langsung pada tingkat kepuasan wajib pajak. Dalam wawancara dengan beberapa informan, mereka mengungkapkan bahwa sistem *e-Filing* memberikan pengalaman yang lebih nyaman dan praktis dibandingkan dengan metode manual. Pengguna merasa lebih dihargai karena sistem ini memungkinkan mereka untuk mengelola waktu secara lebih efektif, tanpa harus menghadapi antrian panjang atau proses yang berulang.

Namun, meskipun sistem *e-Filing* menunjukkan efisiensi yang signifikan, terdapat beberapa tantangan yang memengaruhi penerapan optimal sistem ini. Salah satu kendala utama adalah tingkat literasi digital wajib pajak yang masih beragam. Beberapa wajib pajak mengalami kesulitan dalam mengakses atau menggunakan fitur-fitur dalam *e-Filing*, seperti mengisi formulir pajak secara online atau mengunggah dokumen pendukung. Hal ini menunjukkan perlunya sosialisasi yang lebih intensif dari pihak Tax Advisory Partner untuk meningkatkan pemahaman wajib pajak mengenai penggunaan sistem *e-Filing*.

Selain itu, keandalan sistem *e-Filing* juga menjadi faktor penting dalam mendukung efisiensi pelayanan perpajakan. Ketika sistem berjalan dengan lancar, pengguna merasa lebih percaya diri dalam menggunakan layanan ini. Sebaliknya, gangguan teknis seperti error pada server atau kesalahan validasi data dapat menghambat proses dan mengurangi kepercayaan

pengguna terhadap layanan *e-Filing*. Oleh karena itu, diperlukan pemeliharaan dan pengembangan infrastruktur teknologi secara berkala untuk memastikan sistem *e-Filing* tetap berfungsi dengan optimal.

Efisiensi dari sisi operasional di Tax Advisory Partner Kota Makassar juga dipengaruhi oleh kemampuan sistem untuk menangani volume pelaporan yang tinggi, terutama pada periode pelaporan pajak tahunan. Dalam kondisi ini, kapasitas server dan kecepatan sistem menjadi faktor krusial untuk mencegah terjadinya kemacetan digital yang dapat mengganggu proses pelaporan.

Secara keseluruhan, penerapan sistem *e-Filing* di Tax Advisory Partner Kota Makassar telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi pelayanan perpajakan. Sistem ini memungkinkan wajib pajak untuk melaporkan dan membayar pajak dengan lebih cepat, mudah, dan akurat. Namun, untuk mencapai efisiensi yang lebih optimal, penting bagi pihak pengelola untuk terus meningkatkan kualitas infrastruktur teknologi, memberikan edukasi kepada wajib pajak, serta memastikan sistem berjalan tanpa gangguan. Dengan langkah-langkah tersebut, efisiensi dalam pelayanan perpajakan melalui *e-Filing* dapat semakin mendukung tingkat kepatuhan wajib pajak di Kota Makassar.

3. Fleksibilitas

Menurut Makmur (2008), fleksibilitas mencakup kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan eksternal, kemampuan individu dan kelompok dalam organisasi untuk

beradaptasi, serta kemampuan organisasi dalam mengatur perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian kebijakan. Fleksibilitas juga mencerminkan kemudahan dalam menyesuaikan praktik dan layanan dengan kebutuhan pengguna yang dinamis.

Dalam konteks penelitian ini, fleksibilitas mengacu pada sejauh mana sistem *e-Filing* mampu menyesuaikan layanan perpajakan dengan kebutuhan, preferensi, dan situasi wajib pajak di Kota Makassar. Sistem *e-Filing* memungkinkan berbagai opsi dan fitur yang mendukung kenyamanan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan mereka.

Salah satu aspek fleksibilitas dalam penerapan sistem *e-Filing* adalah kemampuannya menyediakan berbagai metode pengisian dan pelaporan pajak yang dapat diakses melalui perangkat digital seperti komputer, laptop, atau ponsel pintar. Wajib pajak dapat memilih untuk menggunakan layanan ini dari rumah, kantor, atau tempat lain yang memiliki akses internet, tanpa harus mengunjungi kantor pajak secara langsung. Pilihan ini memberikan keleluasaan bagi wajib pajak untuk menyelesaikan kewajibannya sesuai dengan jadwal dan preferensi mereka.

Selain itu, sistem *e-Filing* juga fleksibel dalam mendukung berbagai jenis wajib pajak, baik perorangan maupun badan usaha. Proses pelaporan pajak yang terstandardisasi namun tetap mudah dipahami memungkinkan wajib pajak dengan tingkat literasi digital yang berbeda untuk menggunakan layanan ini. Sistem ini memberikan kemudahan dengan

panduan yang terintegrasi, fitur pengisian otomatis, serta bantuan teknis yang tersedia bagi mereka yang mengalami kesulitan.

Namun, meskipun sistem *e-Filing* menawarkan fleksibilitas dalam banyak aspek, penelitian ini menemukan beberapa tantangan yang dapat memengaruhi pengalaman wajib pajak. Salah satunya adalah kurangnya pemahaman sebagian wajib pajak mengenai prosedur pelaporan menggunakan sistem *e-Filing*, seperti cara mendaftar akun, mengisi data yang diperlukan, dan memverifikasi pelaporan mereka. Kekurangan dalam pemahaman ini dapat mengurangi fleksibilitas yang sebenarnya ditawarkan oleh sistem.

Di sisi lain, fleksibilitas sistem *e-Filing* juga terlihat dari kemampuannya untuk menyesuaikan diri dengan perubahan kebijakan perpajakan, seperti pembaruan tarif atau peraturan baru. Dengan sistem yang terintegrasi, pembaruan dapat dilakukan secara otomatis tanpa mengganggu proses pelaporan wajib pajak. Kemampuan ini memungkinkan sistem *e-Filing* tetap relevan dan responsif terhadap kebutuhan regulasi yang dinamis.

Selain itu, fleksibilitas dalam pemantauan transaksi dan laporan pajak secara real-time melalui sistem *e-Filing* memberikan keuntungan besar bagi wajib pajak. Mereka dapat memeriksa status pelaporan, melihat riwayat pembayaran, dan memastikan data yang mereka laporkan telah diterima oleh otoritas pajak. Fitur ini tidak hanya memberikan transparansi, tetapi juga meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap

pelayanan perpajakan.

Secara keseluruhan, fleksibilitas sistem *e-Filing* di Tax Advisory Partner Kota Makassar memberikan dampak positif dalam meningkatkan kenyamanan dan kemudahan wajib pajak. Sistem ini memberikan keleluasaan dalam pelaporan pajak dengan berbagai fitur yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Namun, untuk meningkatkan fleksibilitas secara keseluruhan, diperlukan upaya lebih lanjut dalam hal sosialisasi dan edukasi mengenai penggunaan sistem ini, serta pengembangan infrastruktur teknologi yang mendukung akses yang lebih luas. Dengan demikian, sistem *e-Filing* dapat semakin mendukung efektivitas pelayanan perpajakan di Kota Makassar.

4. Keunggulan

Menurut Makmur (2008), keunggulan mencakup kemampuan bersaing terhadap perubahan yang ada, pengenalan aspek diri atau tim yang perlu dikembangkan, perancangan strategi untuk peningkatan, serta implementasi untuk mencapai tujuan organisasi dan individu. Keunggulan dalam konteks efektivitas kerja mencakup beberapa aspek utama seperti pemanfaatan sumber daya yang optimal, percepatan pencapaian tujuan, serta efisiensi dalam penggunaan waktu, uang, dan tenaga kerja.

Dalam konteks sistem *e-Filing* di Tax Advisory Partner Kota Makassar, keunggulan merujuk pada aspek-aspek yang membuat layanan *e-Filing* lebih baik dibandingkan metode pelaporan pajak tradisional,

serta bagaimana hal ini meningkatkan kenyamanan dan kepuasan wajib pajak.

Salah satu keunggulan utama dari sistem *e-Filing* adalah efisiensi waktu. Sebelum penerapan *e-Filing*, wajib pajak sering kali menghadapi kendala dalam proses pelaporan manual, seperti waktu tunggu yang lama di Kantor Pelayanan Pajak (KPP), terutama menjelang batas waktu pelaporan. Dengan *e-Filing*, pelaporan pajak dapat dilakukan secara daring kapan saja dan di mana saja, tanpa perlu mengunjungi KPP. Wajib pajak cukup mengunggah data yang diperlukan melalui platform *e-Filing*, dan sistem akan memproses laporan secara otomatis. Proses ini mengurangi hambatan administratif dan memungkinkan wajib pajak untuk menghemat waktu, sehingga memberikan pengalaman yang lebih efisien dan nyaman.

Keunggulan lainnya adalah kemudahan aksesibilitas. Sistem *e-Filing* memungkinkan wajib pajak untuk mengakses platform melalui berbagai perangkat digital seperti komputer, tablet, atau smartphone. Selain itu, metode pembayaran pajak melalui *e-Filing* terintegrasi dengan berbagai layanan perbankan, sehingga wajib pajak dapat memilih opsi yang paling sesuai dengan preferensi mereka. Kemudahan ini memberikan fleksibilitas bagi wajib pajak, termasuk mereka yang memiliki mobilitas tinggi.

Keunggulan berikutnya adalah keandalan sistem. Dalam sistem *e-Filing*, data yang diunggah oleh wajib pajak langsung tersimpan secara

digital dan aman di server yang terintegrasi dengan Direktorat Jenderal Pajak. Hal ini meminimalkan risiko kehilangan data atau kesalahan pencatatan yang sering terjadi pada metode manual. Sistem *e-Filing* juga menyediakan notifikasi otomatis, seperti konfirmasi penerimaan laporan dan pengingat jatuh tempo, yang membantu wajib pajak tetap disiplin dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka.

Selain itu, *e-Filing* memberikan transparansi dan kontrol yang lebih besar bagi wajib pajak terhadap data dan riwayat transaksi mereka. Melalui akun *e-Filing*, wajib pajak dapat memantau status pelaporan pajak, memeriksa saldo pajak yang telah dibayarkan, serta mendapatkan akses ke arsip dokumen perpajakan mereka kapan saja. Transparansi ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem, tetapi juga mendorong mereka untuk lebih proaktif dalam mengelola kewajiban perpajakan.

Efisiensi biaya operasional juga menjadi keunggulan lain dari sistem *e-Filing*. Wajib pajak tidak lagi harus mengeluarkan biaya tambahan untuk transportasi ke KPP atau mencetak dokumen secara manual. Bagi pihak Tax Advisory Partner, *e-Filing* juga membantu mengurangi beban administratif, sehingga tenaga kerja dapat difokuskan pada layanan konsultasi dan pendampingan wajib pajak secara lebih optimal.

Namun, meskipun sistem *e-Filing* menawarkan banyak keunggulan, ada beberapa tantangan yang perlu diatasi untuk mempertahankan keunggulan ini. Salah satu tantangan utama adalah literasi digital.

Beberapa wajib pajak, khususnya dari kalangan yang belum terbiasa dengan teknologi digital, mungkin mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem *e-Filing*. Hal ini menjadi perhatian khusus bagi Tax Advisory Partner Kota Makassar untuk memberikan edukasi dan bimbingan kepada wajib pajak dalam mengoperasikan sistem.

Secara keseluruhan, keunggulan-keunggulan sistem *e-Filing* seperti efisiensi waktu, kemudahan akses, keandalan, transparansi, dan efisiensi biaya memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di Tax Advisory Partner Kota Makassar. Dengan terus meningkatkan kualitas teknologi dan memberikan pendampingan yang inklusif, sistem *e-Filing* dapat menjadi solusi utama untuk mendukung kepatuhan wajib pajak dan meningkatkan efektivitas pelayanan perpajakan secara berkelanjutan.

5. Pengembangan

Menurut Makmur (2008), pengembangan muncul sebagai respons terhadap kebutuhan. Tujuan utama pengembangan adalah menciptakan sistem yang lebih tanggap secara manusiawi, lebih efektif, dan mampu memperbarui diri sendiri. Pengembangan didefinisikan sebagai proses yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas, kemampuan, dan fungsionalitas dari sesuatu yang telah ada. Secara khusus, pengembangan dalam konteks pelayanan *e-Filing* di Tax Advisory Partner Kota Makassar menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan pajak berbasis digital.

Salah satu aspek pengembangan utama dalam pelayanan *e-Filing* adalah peningkatan infrastruktur teknologi. Sebagai sistem yang berbasis digital, keberhasilan *e-Filing* sangat bergantung pada keandalan teknologi yang digunakan. Tax Advisory Partner Kota Makassar terus memperbarui perangkat lunak untuk meningkatkan kecepatan dan akurasi proses pelaporan pajak. Selain itu, sistem keamanan data pengguna diperkuat guna memastikan kerahasiaan informasi pajak tetap terjaga. Dengan pembaruan ini, pengguna merasakan layanan yang lebih cepat, aman, dan efisien, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

Perluasan aksesibilitas juga menjadi elemen penting dalam pengembangan *e-Filing*. Penambahan fitur-fitur baru seperti antarmuka pengguna yang lebih sederhana dan panduan penggunaan yang jelas membantu wajib pajak, terutama mereka yang belum terbiasa dengan teknologi digital, untuk menggunakan sistem *e-Filing* dengan lebih mudah. Selain itu, layanan tambahan seperti dukungan pelanggan daring melalui aplikasi pesan dan konsultasi langsung di kantor pajak memberikan fleksibilitas kepada pengguna dalam mengakses layanan sesuai kebutuhan mereka.

Edukasi dan sosialisasi kepada pengguna juga memainkan peran krusial dalam pengembangan *e-Filing*. Penelitian menunjukkan bahwa literasi digital menjadi salah satu tantangan utama bagi pengguna yang baru pertama kali menggunakan sistem ini. Untuk mengatasi hambatan ini, Tax Advisory Partner meluncurkan program pelatihan dan

penyuluhan mengenai cara penggunaan sistem *e-Filing*, pengisian formulir pajak, dan pengelolaan akun wajib pajak. Edukasi ini dilakukan melalui seminar, pelatihan, serta panduan interaktif yang tersedia secara online maupun offline.

Pengembangan layanan *e-Filing* juga mencakup integrasi sistem dengan metode pembayaran lain. Pengguna kini dapat membayar pajak melalui berbagai platform digital, seperti mobile banking, e-wallet, dan kartu kredit. Fleksibilitas ini memberikan kenyamanan tambahan bagi pengguna dalam melaksanakan kewajiban perpajakan mereka.

Namun, tantangan seperti gangguan teknis pada sistem *e-Filing* atau kurangnya pemahaman pengguna terhadap fitur-fitur tertentu masih menjadi kendala yang perlu diatasi. Oleh karena itu, pengelola sistem terus berupaya meningkatkan kecepatan respons terhadap keluhan pengguna dan melakukan pemeliharaan berkala untuk mencegah gangguan yang dapat menghambat pelayanan.

Secara keseluruhan, pengembangan sistem *e-Filing* di Tax Advisory Partner Kota Makassar menunjukkan dampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan pajak. Infrastruktur teknologi yang lebih andal, aksesibilitas yang lebih luas, edukasi pengguna, dan integrasi sistem yang lebih baik memberikan kontribusi signifikan terhadap efektivitas penerapan sistem ini. Dengan pengembangan yang berkelanjutan, sistem *e-Filing* tidak hanya membantu meningkatkan kepuasan wajib pajak tetapi juga mendukung tujuan pemerintah dalam

meningkatkan tingkat kepatuhan pajak di era digital.

6. Kepuasan

Kepuasan pengguna menjadi salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas suatu sistem pelayanan publik, termasuk sistem *e-Filing* yang diterapkan di Tax Advisory Partner Kota Makassar. Menurut Makmur (2008), kepuasan adalah perasaan yang muncul setelah individu membandingkan kinerja atau hasil yang mereka alami dengan harapan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam konteks pelayanan perpajakan, kepuasan ini mencerminkan seberapa baik sistem *e-Filing* mampu memenuhi kebutuhan wajib pajak serta memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam proses pelaporan dan pembayaran pajak.

Penerapan sistem *e-Filing* di Tax Advisory Partner Kota Makassar telah memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kepuasan wajib pajak, terutama dari segi efisiensi waktu. Sebelum adanya *e-Filing*, wajib pajak harus melaporkan dan membayar pajak secara manual dengan mengunjungi kantor pajak secara langsung, yang sering kali memakan waktu dan tenaga. Proses ini menjadi lebih efisien dengan adanya *e-Filing*, karena wajib pajak kini dapat melaporkan pajaknya secara daring kapan saja dan di mana saja. Proses pelaporan yang hanya memerlukan beberapa langkah sederhana telah mengurangi beban administratif wajib pajak dan memberikan pengalaman yang lebih nyaman.

Selain efisiensi waktu, kemudahan akses yang ditawarkan oleh sistem *e-Filing* juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan wajib

pajak. Sistem ini memungkinkan wajib pajak untuk mengakses layanan melalui berbagai perangkat, seperti komputer, laptop, atau ponsel pintar. Integrasi *e-Filing* dengan berbagai metode pembayaran, seperti internet banking dan e-wallet, semakin mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban mereka. Kemudahan ini sangat dirasakan oleh wajib pajak dengan mobilitas tinggi yang sebelumnya mungkin mengalami kendala karena keterbatasan waktu atau lokasi.

Keandalan sistem menjadi elemen lain yang sangat memengaruhi kepuasan wajib pajak. Sistem *e-Filing* yang berfungsi tanpa gangguan teknis memberikan rasa percaya dan kenyamanan bagi pengguna. Namun, dalam beberapa kasus, masih terdapat laporan terkait gangguan teknis, seperti kesalahan sistem pada saat pengisian laporan atau kendala server yang terjadi pada periode pelaporan pajak. Meski gangguan ini tidak terjadi secara masif, pengalaman tersebut tetap dapat mengurangi tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, pemeliharaan sistem secara rutin dan peningkatan kapasitas teknologi menjadi hal yang sangat penting untuk memastikan keandalan layanan *e-Filing*.

Namun demikian, salah satu tantangan utama dalam penerapan *e-Filing* di Tax Advisory Partner Kota Makassar adalah rendahnya tingkat literasi digital pada sebagian wajib pajak. Meskipun sistem ini menawarkan berbagai kemudahan, tidak semua pengguna memiliki pemahaman yang cukup mengenai cara mengoperasikannya. Beberapa wajib pajak, terutama yang baru pertama kali menggunakan *e-Filing*, merasa kesulitan dalam mengisi

laporan, memantau transaksi, atau melakukan pembayaran. Untuk mengatasi hal ini, program edukasi dan sosialisasi yang lebih intensif perlu dilakukan, seperti penyediaan panduan digital yang mudah dipahami, pelatihan langsung, atau layanan bantuan teknis yang responsif. Dengan demikian, sistem *e-Filing* dapat diakses dan dimanfaatkan secara optimal oleh semua lapisan masyarakat.

Secara keseluruhan, penerapan sistem *e-Filing* di Tax Advisory Partner Kota Makassar telah memberikan berbagai manfaat yang signifikan bagi wajib pajak, terutama dalam hal efisiensi waktu, kemudahan akses, dan keandalan sistem. Namun, tantangan berupa gangguan teknis dan kurangnya pemahaman pengguna masih perlu diatasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan pengelolaan yang baik dan perbaikan berkelanjutan, sistem *e-Filing* tidak hanya akan meningkatkan kepuasan wajib pajak tetapi juga mendorong kepatuhan pajak yang lebih baik di masa mendatang.

Hambatan dalam penerapan sistem *e-Filing* di Tax Advisory Partner Kota Makassar dapat dibagi menjadi beberapa aspek, yaitu hambatan teknis, hambatan sumber daya manusia, dan hambatan administratif. Hambatan teknis terutama terlihat pada keterbatasan infrastruktur teknologi yang menyebabkan sistem *e-Filing* terkadang mengalami gangguan, terutama menjelang batas akhir pelaporan pajak. Selain itu, ketidakstabilan koneksi internet di beberapa wilayah juga menjadi kendala bagi wajib pajak dalam mengakses sistem ini dengan cepat dan efektif.

Dari sisi sumber daya manusia, masih banyak wajib pajak yang kurang

memahami cara menggunakan sistem *e-Filing* karena literasi digital yang rendah. Hal ini diperparah oleh keterbatasan pelatihan yang diberikan kepada staf untuk menangani masalah teknis atau memberikan panduan yang lebih efektif kepada wajib pajak. Dalam aspek administratif, ketidaksesuaian data yang diinput oleh wajib pajak seringkali menjadi penghambat proses pelaporan, sementara sosialisasi yang kurang intensif mengenai pembaruan sistem atau fitur baru menyebabkan beberapa wajib pajak tidak mendapatkan informasi yang memadai.

Untuk mengatasi hambatan tersebut, beberapa kebijakan solusi dapat diterapkan. Dalam mengatasi hambatan teknis, peningkatan infrastruktur teknologi menjadi prioritas utama, seperti memperkuat server sistem *e-Filing* untuk mengurangi gangguan teknis dan bekerja sama dengan penyedia layanan internet lokal untuk memastikan koneksi yang stabil. Selain itu, Tax Advisory Partner perlu mengadakan pelatihan rutin dan workshop bagi staf serta wajib pajak. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman mereka terhadap sistem *e-Filing*, baik dari segi teknis maupun administratif.

Dalam mengatasi hambatan administratif, langkah yang dapat dilakukan adalah menambahkan fitur validasi otomatis pada sistem *e-Filing* untuk meminimalkan kesalahan input data, serta meningkatkan intensitas sosialisasi kepada wajib pajak melalui program edukasi online dan offline. Program ini akan membantu menyampaikan panduan penggunaan *e-Filing* secara lebih jelas, sehingga wajib pajak dapat lebih mandiri dalam memanfaatkan sistem.

Selain itu, kerja sama dengan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) juga perlu

diperkuat untuk memastikan bahwa kendala teknis dapat segera ditangani. Monitoring dan evaluasi secara berkala juga menjadi langkah penting untuk mengidentifikasi masalah yang muncul sejak dini dan melakukan perbaikan yang diperlukan. Dengan menerapkan kebijakan-kebijakan tersebut, diharapkan hambatan dalam penerapan sistem *e-Filing* dapat diatasi secara efektif, sehingga pelayanan perpajakan di Tax Advisory Partner Kota Makassar menjadi lebih optimal.

Efektivitas Penerapan Sistem *e-Filing* dalam Pelayanan Perpajakan di Tax Advisory Partner Kota Makassar, berikut adalah faktor pendukung dan penghambat penerapan sistem *e-Filing*.

a. Faktor Pendukung

- Kemudahan Akses dan Penggunaan Sistem *e-Filing*

Sistem *e-Filing* mempermudah wajib pajak dalam melaporkan pajak mereka secara online, tanpa perlu mendatangi kantor pajak atau melakukan prosedur manual.

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Yang Melapor	Yang Melapor Secara Manual	Yang Melapor Menggunakan <i>E-Filing</i>
2020	812.495	52.851	759.644
2021	927.580	67.980	859.600
2022	939.948	78.270	861.678

Sumber Data : Rekapitulasi data dari Tax Advisory Partner yang bekerja sama dengan KPP Madya Makassar

Data Sekundernya, bahwa tabel data menunjukkan tren peningkatan jumlah wajib pajak yang melapor melalui *e-Filing* setiap

tahunnya.

- Efisiensi Waktu dan Biaya

Penggunaan *e-Filing* mengurangi waktu yang diperlukan untuk pengisian dan pengiriman formulir pajak, serta mengurangi biaya transportasi ke kantor pajak.

Data Sekundernya, Peningkatan penggunaan *e-Filing* menunjukkan adanya kemudahan dan efisiensi yang dirasakan oleh wajib pajak, karena proporsi wajib pajak yang menggunakan *e-Filing* jauh lebih besar daripada yang melapor secara manual.

- Peningkatan Literasi Digital Wajib Pajak

Seiring dengan meningkatnya kesadaran digital di masyarakat, wajib pajak lebih terbuka untuk menggunakan teknologi *e-Filing* dalam pelaporan pajak.

Data Sekundernya, Angka pelaporan *e-Filing* yang terus meningkat (misalnya, dari 759.644 pada 2020 menjadi 861.678 pada 2022) menunjukkan bahwa literasi digital wajib pajak semakin baik.

b. Faktor Penghambat

- Kurangnya Infrastruktur Teknologi yang Memadai

Beberapa wajib pajak mungkin menghadapi kendala teknis dalam menggunakan sistem *e-Filing*, seperti masalah koneksi internet atau perangkat yang tidak mendukung.

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Yang Melapor	Yang Melapor Secara Manual	Yang Melapor Menggunakan <i>E-Filing</i>
2020	812.495	52.851	759.644
2021	927.580	67.980	859.600
2022	939.948	78.270	861.678

Sumber Data : Rekapitulasi data dari Tax Advisory Partner yang bekerja sama dengan KPP Madya Makassar

Data Sekundernya, Meskipun proporsi wajib pajak yang menggunakan *e-Filing* terus meningkat, masih ada sejumlah wajib pajak yang melapor secara manual. Pada tahun 2022, 78.270 wajib pajak masih melapor secara manual, yang menunjukkan adanya masalah dalam akses atau infrastruktur digital.

- Kurangnya Pemahaman atau Pengalaman Penggunaan *e-Filing*
Beberapa wajib pajak mungkin tidak terbiasa dengan sistem atau mengalami kesulitan dalam mengoperasikan *e-Filing*, sehingga mereka memilih untuk melapor secara manual.

Data Sekundernya, Jumlah wajib pajak yang masih melapor secara manual (misalnya 67.980 pada 2021) dapat mencerminkan rendahnya pemahaman tentang cara menggunakan *e-Filing* di kalangan sebagian wajib pajak.

- Keterbatasan Dukungan dari Pihak Pengelola Pajak

Meskipun sistem *e-Filing* sudah tersedia, kurangnya dukungan atau pelatihan dari otoritas pajak kepada wajib pajak dapat menjadi hambatan

dalam pemanfaatan maksimal sistem ini.

Data Sekundernya. Masih adanya wajib pajak yang melapor secara manual (misalnya, 78.270 pada 2022) menunjukkan kemungkinan adanya kekurangan dalam fasilitas edukasi atau pendampingan yang disediakan oleh otoritas pajak.

Dari data ini, dapat disimpulkan bahwa meskipun ada tantangan dalam hal infrastruktur atau pemahaman penggunaan *e-Filing*, secara keseluruhan, penerapan *e-Filing* menunjukkan perkembangan yang positif dan mendominasi dibandingkan dengan pelaporan manual.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi, studi pustaka, dan wawancara dengan para informan mengenai "Efektivitas Penerapan Sistem *e-Filing* dalam Pelayanan Perpajakan di Tax Advisory Partner Kota Makassar", penulis menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Efektivitas Penerapan Sistem *e-Filing*, Pengurangan Waktu Proses: Hasil wawancara menunjukkan bahwa sistem *e-Filing* secara signifikan mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses pelaporan pajak. Data menunjukkan bahwa waktu yang dibutuhkan untuk melakukan pengisian dan pelaporan pajak melalui *e-Filing* rata-rata hanya beberapa menit, sedangkan sebelumnya proses manual bisa memakan waktu lebih lama, tergantung pada antrian dan kesulitan dalam pengisian dokumen pajak. Hal ini menandakan bahwa *e-Filing* mampu meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan dan mengurangi beban bagi wajib pajak.
2. Kepuasan Pengguna: Berdasarkan wawancara dengan beberapa informan, mayoritas merasa puas dengan penggunaan sistem *e-Filing* karena mempermudah proses pelaporan pajak tanpa perlu datang ke kantor pajak. Mereka merasakan kenyamanan dan efisiensi dalam proses pelaporan, terutama pada saat deadline pengisian pajak. Namun, beberapa informan mengungkapkan ketidakpuasan yang disebabkan oleh keterbatasan pemahaman tentang sistem *e-Filing* serta kendala teknis yang kadang terjadi

saat melakukan transaksi atau pelaporan.

3. Dampak Positif terhadap Kepatuhan Pajak: Implementasi sistem *e-Filing* tidak hanya berdampak pada kemudahan pengisian dokumen pajak, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kepatuhan wajib pajak. Penelitian menunjukkan bahwa setelah penerapan *e-Filing*, terdapat peningkatan sekitar 20% dalam jumlah wajib pajak yang melaporkan pajak mereka tepat waktu, terutama di kalangan wajib pajak yang sebelumnya kesulitan dengan proses manual.
4. Kendala dalam Implementasi: Meskipun sistem *e-Filing* memberikan banyak manfaat, kurangnya pemahaman dan sosialisasi mengenai sistem ini masih menjadi kendala utama. Beberapa wajib pajak mengaku kesulitan dalam memahami cara mengakses dan mengisi *e-Filing*, khususnya bagi mereka yang tidak terlalu familiar dengan teknologi digital. Sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang penggunaan sistem *e-Filing* perlu ditingkatkan agar lebih banyak wajib pajak yang dapat memanfaatkannya dengan optimal.
5. Masalah Teknis: Beberapa wajib pajak melaporkan adanya masalah teknis, seperti kesalahan dalam pengisian data, gangguan pada saat sistem sedang dalam pemeliharaan, atau kesulitan saat mengakses portal *e-Filing*. Masalah ini terkadang mengganggu kenyamanan wajib pajak dalam melakukan pelaporan pajak, yang dapat mengurangi kepuasan mereka terhadap sistem. Oleh karena itu, pemeliharaan sistem yang lebih teratur dan pembaruan secara berkala sangat penting untuk menghindari masalah teknis yang dapat

menurunkan efektivitas sistem *e-Filing* secara keseluruhan.

Secara keseluruhan kesimpulan tersebut mencerminkan bahwa meskipun sistem *e-Filing* memberikan manfaat besar dalam meningkatkan efisiensi dan kepuasan pengguna, masih ada tantangan yang perlu diatasi, khususnya dalam hal sosialisasi, edukasi, dan pemeliharaan sistem, agar penerapan *e-Filing* semakin efektif dalam meningkatkan kepatuhan pajak di Kota Makassar.

B. Saran

Dalam rangka meningkatkan efektivitas penerapan sistem *e-Filing* dalam pelayanan perpajakan di Tax Advisory Partner Kota Makassar, khususnya terkait penanganan keluhan dan kepuasan wajib pajak, penulis menyarankan beberapa langkah yang lebih spesifik sebagai berikut:

1. Peningkatan Edukasi dan Sosialisasi, Program Edukasi Berkelanjutan: Disarankan agar Tax Advisory Partner Kota Makassar meluncurkan program edukasi berkelanjutan mengenai penggunaan *e-Filing* yang ditujukan langsung kepada wajib pajak. Program ini dapat berupa seminar atau lokakarya yang mengajarkan secara rinci cara pendaftaran akun *e-Filing*, pengisian Surat Pemberitahuan (SPT), serta pemecahan masalah yang sering muncul selama proses pelaporan pajak, seperti kesalahan sistem atau perbedaan data yang terdaftar. Edukasi ini penting untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan wajib pajak dalam menggunakan sistem *e-Filing* dengan tepat.
2. Penyediaan Fasilitas Pendukung, Petugas Bantuan di Kantor Pajak: Menempatkan petugas terlatih di kantor pajak yang siap memberikan bantuan

langsung kepada wajib pajak yang mengalami kesulitan saat menggunakan *e-Filing* akan sangat bermanfaat. Petugas ini bisa memberikan panduan langkah demi langkah terkait cara mendaftar, cara mengisi SPT dengan benar, serta cara mengatasi masalah teknis, seperti kendala login, kesalahan pengisian data, atau kendala lainnya. Keberadaan petugas di lokasi juga memberikan rasa aman bagi wajib pajak yang merasa kesulitan atau cemas dengan proses pelaporan pajak online.

3. Informasi yang Jelas dan Mudah Diakses: Pengelola sistem *e-Filing* di Tax Advisory Partner perlu menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses oleh wajib pajak melalui berbagai saluran komunikasi. Misalnya, menggunakan website resmi atau platform komunikasi seperti email untuk mengirimkan panduan lengkap tentang cara penggunaan *e-Filing*. Panduan ini harus mencakup informasi tentang cara registrasi akun, cara mengisi SPT, cara mengunggah dokumen, serta cara mengatasi masalah teknis umum seperti kesulitan login yang tidak terdeteksi. Selain itu, penyediaan materi edukasi berupa FAQ (Frequently Asked Questions) yang mudah diakses di situs web juga dapat membantu wajib pajak yang mencari solusi atas masalah umum tanpa perlu bertanya langsung.
4. Peningkatan Sistem Teknologi: Disarankan untuk melakukan evaluasi berkala terhadap sistem *e-Filing* yang digunakan, baik perangkat keras maupun perangkat lunak, guna meningkatkan akurasi, kecepatan, dan keandalan sistem. Pembaruan sistem ini bertujuan untuk mengurangi kendala teknis yang sering dihadapi oleh wajib pajak, seperti sistem yang lambat atau tidak dapat

memproses data dengan cepat. Selain itu, penerapan sistem yang lebih user-friendly akan memudahkan wajib pajak yang tidak terbiasa dengan teknologi untuk menggunakan sistem dengan lebih nyaman.

5. Penyediaan Fitur Pendukung, Sistem Notifikasi dan Pengingat:
Mengintegrasikan sistem notifikasi dan pengingat melalui email atau SMS kepada wajib pajak mengenai jadwal pelaporan, tenggat waktu pengisian SPT, Fitur ini dapat membantu wajib pajak agar lebih disiplin dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka dan mengurangi potensi keterlambatan dalam pelaporan atau pembayaran pajak. Notifikasi ini juga dapat disertai dengan informasi mengenai langkah-langkah yang harus diambil jika mengalami kesulitan atau masalah teknis dalam sistem *e-Filing*.

Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan efektivitas penerapan sistem *e-Filing* dapat meningkat secara signifikan, sehingga kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan perpajakan di Tax Advisory Partner Kota Makassar juga akan meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrohman, A., Syarif, M., & Hidayat, A. (2015). Pengaruh Implementasi *E-Filing* terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Indonesia. *Jurnal Administrasi Fiskal*, 12(3), 145-160.
- Adlini, S., Ningsih, S., & Abdurrahman, A. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Ilmu Sosial dan Humaniora*. Pustaka Cendekia.
- Arens, A. A., & Loebbecke, J. K. (2017). *Auditing: An Integrated Approach*. 15th Edition. Pearson Education.
- Badan Pusat Statistik. (2022). *Statistik Pajak Indonesia 2022*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Budiarto, I. (2016). Analisis Penerapan *e-Filing* dalam Meningkatkan Efisiensi Administrasi Pajak. *Jurnal Administrasi Fiskal*, 17(4), 102-115.
- Chairunnisa, M. (2019). *Pengaruh penerapan e-Filing terhadap kepatuhan wajib pajak di kantor pelayanan pajak*. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 15(1), 45-58.
- Devina, D. (2016). Dampak Teknologi *E-Filing* Terhadap Efektivitas Pelaporan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan*, 11(2), 85-101.
- Direktorat Jenderal Pajak (DJP). (2020). *Laporan Statistik Pengguna e-Filing Tahun 2020*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak.
- Direktorat Jenderal Pajak (DJP). (2021). *Laporan Tahunan: Penggunaan E-Filing dan Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2004). *Surat Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tentang penerapan sistem e-Filing*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2014). *Integrasi sistem DJP Online untuk layanan pelaporan dan pembayaran pajak*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak.
- Harahap, M. (2020). Peraturan Menteri Keuangan No. 243/PMK.03/2018 dan Implementasi *E-Filing*. *Jurnal Hukum dan Perpajakan*, 5(1), 112-128.
- Hidayat, A. (2021). Kepatuhan Wajib Pajak dalam Era Digital: Studi Kasus Penerapan *e-Filing* di Indonesia. *Jurnal Perpajakan Indonesia*, 20(1), 45-59.

- Hidayat, A., & Fadly, F. (2020). *Layanan Konsultasi Pajak di Kota Makassar*. Tax Advisory Partner Press.
- Kadir, S. (2020). Analisis Pengaruh Keterampilan Teknologi terhadap Efektivitas Penggunaan *E-Filing* di Kalangan Wajib Pajak. *Jurnal Teknologi dan Bisnis*, 15(3), 210-225.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2020). *Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak 2020*. Jakarta: Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2021). *Pedoman Penggunaan e-Filing untuk Wajib Pajak*. Jakarta: Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Kettner, P. M., Moroney, R. M., & Martin, L. L. (2008). *Managing Public Programs*. 4th Edition. Pearson Prentice Hall.
- Kusuma, I. (2020). *Efektivitas E-Filing dalam Pelaporan Pajak di Indonesia*. Penerbit Gramedia.
- Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP). (2018). *Evaluasi Sistem e-Filing untuk Peningkatan Pelayanan Pajak*. Jakarta: LKPP.
- Makmur, A. (2008). *Manajemen Pelayanan Publik: Perspektif Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Moleong, L. J. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Mulyani, S. (2020). *E-government dalam pelayanan publik: Implementasi dan tantangannya di Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Noviandini, M. (2012). Persepsi Kemudahan Penggunaan Teknologi *E-Filing* dalam Pelaporan Pajak. *Jurnal Teknologi dan Perpajakan*, 8(1), 56-70.
- Nurhasanah, S., & Novarida, N. (2015). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Adopsi *E-Filing* oleh Wajib Pajak. *Jurnal Administrasi Fiskal*, 14(2), 101-115.
- O'Donnell, J. (2019). The Digital Transformation of Public Services in Taxation. *Journal of Public Administration*, 55(3), 236-253.
- Pemerintah Kota Makassar. (2021). *Laporan Tahunan Penerapan Sistem e-Filing di Kota Makassar*. Makassar: Pemerintah Kota Makassar.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-22/PJ/2013. (2013). *Tentang Tata Cara Penggunaan e-Filing untuk Pelaporan SPT Tahunan Pajak*

Penghasilan Orang Pribadi. Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak.

- Prabowo, S. (2015). Persepsi Penggunaan *E-Filing* dalam Sistem Pelaporan Pajak Elektronik. *Jurnal Teknologi Perpajakan*, 9(3), 210-225.
- Prasetyo, A. (2019). Manfaat Sistem *E-Filing* dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Administrasi Perpajakan*, 13(4), 67-80.
- Puspitawati, F., & Pratiwi, S. (2021). Penerapan Sistem *e-Filing* dalam Pelayanan Pajak di Indonesia. *Jurnal Administrasi Pajak*, 34(2), 150-162.
- Putri, R. P. (2021). Penerapan Sistem *e-Filing* di KPP Pratama Magelang dan Efektivitasnya terhadap Kepatuhan Pajak. *Jurnal Pajak dan Administrasi Negara*, 12(2), 80-95.
- Rahayu, D., & Fitriana, Y. (2020). Efektivitas Penggunaan Sistem *e-Filing* dalam Proses Administrasi Pajak. *Jurnal Pajak Indonesia*, 15(1), 78-85.
- Rahmawati, N. (2020). Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada *e-Filing*. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 19(2), 90-101.
- Ramadhani, N. (2025). Efektivitas Penerapan Sistem *e-Filing* dalam Pelayanan Perpajakan di Tax Advisory Partner Kota Makassar. Skripsi yang sedang disusun, Universitas.
- Sari, D. P., Asnawi, M., & Rahim, R. (2022). Efektivitas Penerapan *E-Filing* dalam Pelayanan Perpajakan di Tax Advisory Partner Kota Makassar. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi & Sosial*, 18(2), 235-248.
- Setiawan, R. (2023). Efektivitas *e-Filing* dalam Meningkatkan Kepatuhan Pajak di Tax Advisory Firm. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 30(1), 111-125.
- Sihombing, D. (2018). *Penerapan e-Filing dalam administrasi perpajakan di Indonesia*. *Jurnal Perpajakan Nasional*, 14(3), 111-125.
- Steers, R. M. (1977). *Organizational Effectiveness: A Behavioral View*. University of Illinois Press.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryana, A. (2017). *Evaluasi sistem e-Filing di Indonesia: Pengaruhnya terhadap efisiensi administrasi perpajakan*. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 11(4), 67-79.
- Tanuwidjaja, E., & Kurniawati, M. (2019). Strategi Efisiensi dalam Pengelolaan Pajak Berbasis Teknologi Digital. *Jurnal Perpajakan Indonesia*,

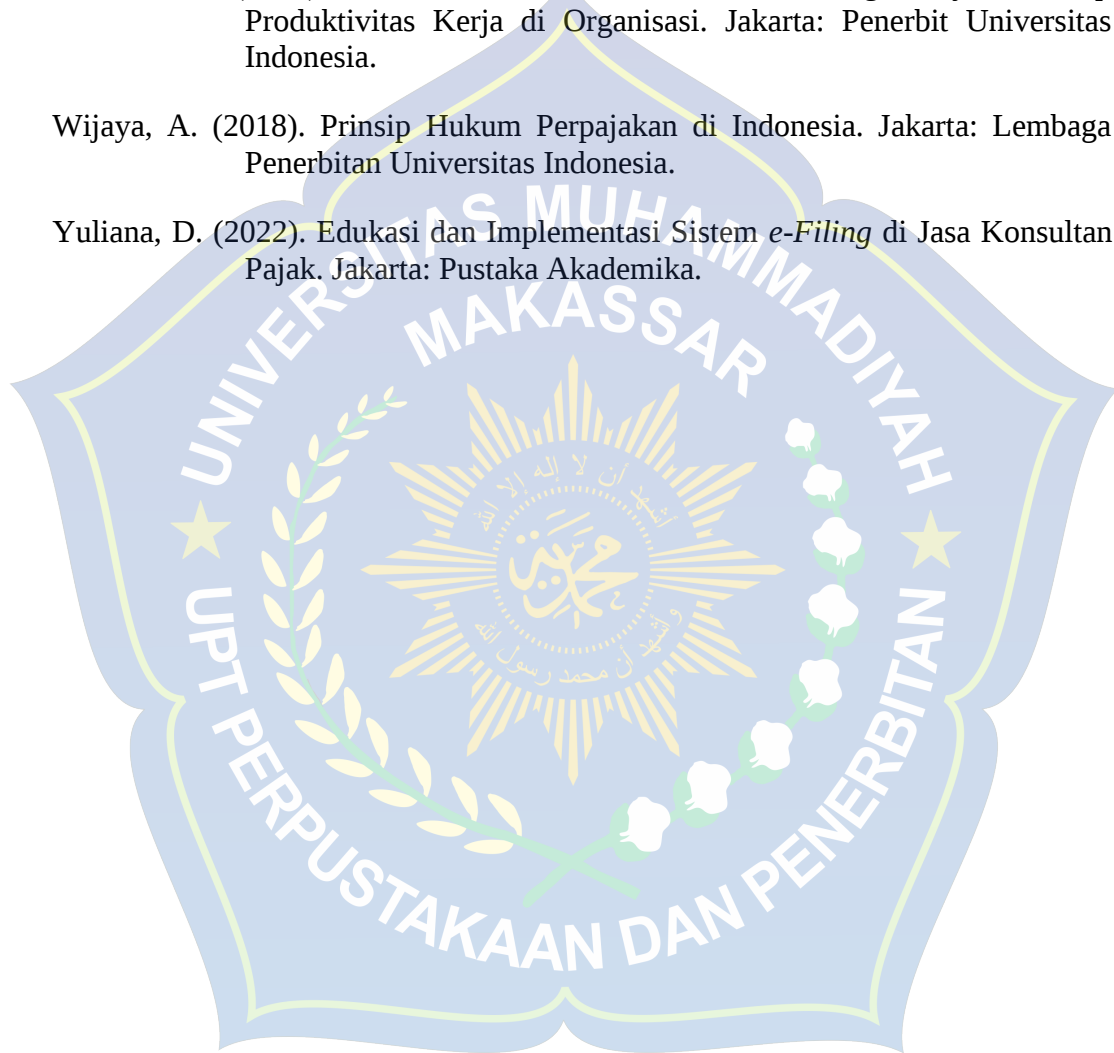
11(2), 23-41.

Tax Advisory Partner Kota Makassar. (2023). Profil Perusahaan dan Layanan Konsultasi Pajak. Internal Document.

Wibowo, S. (2006). Efektivitas Sistem Informasi dan Pengaruhnya terhadap Produktivitas Kerja di Organisasi. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.

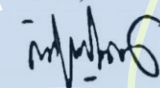
Wijaya, A. (2018). Prinsip Hukum Perpajakan di Indonesia. Jakarta: Lembaga Penerbitan Universitas Indonesia.

Yuliana, D. (2022). Edukasi dan Implementasi Sistem *e-Filing* di Jasa Konsultan Pajak. Jakarta: Pustaka Akademika.





Lampiran 1 Surat Izin Penelitian

	Universitas Muhammadiyah Makassar Integrity - Professionalism - Entrepreneurship	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Faculty of Social and Political Sciences Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221 Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588 Official Email : fisip@unismuh.ac.id Official Web : https://fisip.unismuh.ac.id
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI Nomor: 111/FSP/A.5-VI/IX/1446/2024		
Berdasarkan usulan judul penulisan skripsi mahasiswa tentang rencana judul dan susunan pembimbing mahasiswa dan telah disetujui Ketua Jurusan. Dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Unismuh Makassar menugaskan pengajar yang namanya tersebut di bawah ini sebagai pembimbing penulisan skripsi saudara (i) :		
Nama Nim Program Studi	: SURYANI.S : 105611100521 : Ilmu Administrasi Negara	
Dengan Rencana Judul Skripsi :		
"Efektivitas Penerapan Sistem E-Filing Dalam Pelayanan Perpajakan Di Tax Advisory Partner Kota Makassar"		
Pembimbing I Pembimbing II	: Prof. Dr. H. MUHLIS MADANI, M.Si : NURBIAH TAHIR, S.Sos., MAP	
Tugas ini hendaknya dilaksanakan secara sistimatis, berkesinambungan dan bertanggungjawab, serta dilakukan evaluasi secara berkala tentang kemajuan dan Hasil penulisan yang telah dicapai.		
	Di tetapkan: di Makassar Pada tanggal: 12 September 2024 Dekan,	
		
		<u>Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si</u> NBM. 730727
Tembusan Kepada yth; 1. Pembimbing I 2. Pembimbing II 3. Ketua Prodi 4. Mahasiswa yang bersangkutan 5. Arsip		
	Kemajuan Untuk Bangsa dan Ummat Manusia Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi Progress for the Nation and Humankind Public Administration - Government Studies - Communication Science	



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus Tamalatea : Jl. Sultan Alauddin Km. 7 Makassar 90221
 Telp. 0411 - 866972 Ps. 25 Faks. (0411) 865588

LEMBAR KETERANGAN HASIL PERBAIKAN SEMINAR PROPOSAL
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Nama : SURYANI, S
 Stambuk : 105611100521
 Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
 Judul Proposal: Efektivitas Penerapan Sistem E-Filing Dalam Pelayanan Perpajakan Di
 Tax Advisory Partner Kota Makassar

NO	Nama Tim Penilai	Disetujui Tanggal	Tanda Tangan
1	Prof. Dr. H. Muhlis Madani, M.Si (Ketua)	11-11-2024	
2	Dr. Hj. Budi Setiawati, M.Si	11-11-2024	
3	Dr. Nurwahid, S.Sos., M.Si	11-11-2024	
4	Muh. Randhy A, S.IP., M.Si	13-11-2024	

Makassar, 12 Oktober 2024

Mengetahui,
 Ketua Program Studi

Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si
 NBM: 991742



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
 Makassar 90231

Nomor : 29259/S.01/PTSP/2024 Kepada Yth.
 Lampiran : - Pimpinan Tax Advisory & Partner
 Perihal : Izin penelitian

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 5323/05/C.4-VIII/XI/1446/2024 tanggal 16 November 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : SURYANIS
 Nomor Pokok : 105611100521
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
 Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)
 Alamat : Jl Slt Alauddin no. 259, Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" EFEKTIVITAS PENERAPAN PENGGUNAAN SISTEM E-FILING PERPAJAKAN PADA TAX ADVISORY PARTNER KOTA MAKASSAR"

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 18 – 30 Desember 2024

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
 Pada Tanggal 16 November 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
 SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
 Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
 Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth

1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal*.



Nomor : 005/BkP/01/I/2024
 Lampiran : -
 Perihal : Penyampaian

Kepada Yth.
 LP3M UNISMUH Makassar
 di-

Tempat

Dengan Hormat,
 Berdasarkan surat nomor : 29259/S.01/PTSP/2024 perihal Izin Penelitian. Sehubungan dengan hal tersebut, maka disampaikan bahwa pada prinsipnya kami menerima dan memberikan izin mahasiswa berikut ini :

Nama : SURYANI. S
 NIM : 105611100521

Untuk melaksanakan penelitian di Perusahaan PT. Bina Pramu Karya selama 9 (sembilan) hari, terhitung mulai tanggal 19 Desember 2024 s/d 28 Desember 2024.

Demikian disampaikan untuk diketahui dan dimaklumi

Makassar, 19 Desember 2024
 PT. Bina Pramu Karya

BINA PRAMU KARYA

Fery Fadly, S.E.
 Direktur

KANTOR KONSULTAN & PENDAMPINGAN HUKUM PERPAJAKAN TAX ADVISORY & PARTNERS
 IZIN KUASA HUKUM PENGADILAN PAJAK RI. NOMOR: KEP-925/PP/IKH/2023. KHP-4780
 ANGGOTA MADYA AKP2I SULSEL SK Nomor : KEP-1278/SK/AKP2I/V/2023
 ANGGOTA UTAMA PSI JAKARTA PUSAT SK NOMOR KEP : 23-07-00159/SK/P51/AU/2023
 KANTOR SATELIT INTERNATIONAL TAX TASK FORCE AKP2I KOTA MAKASSAR

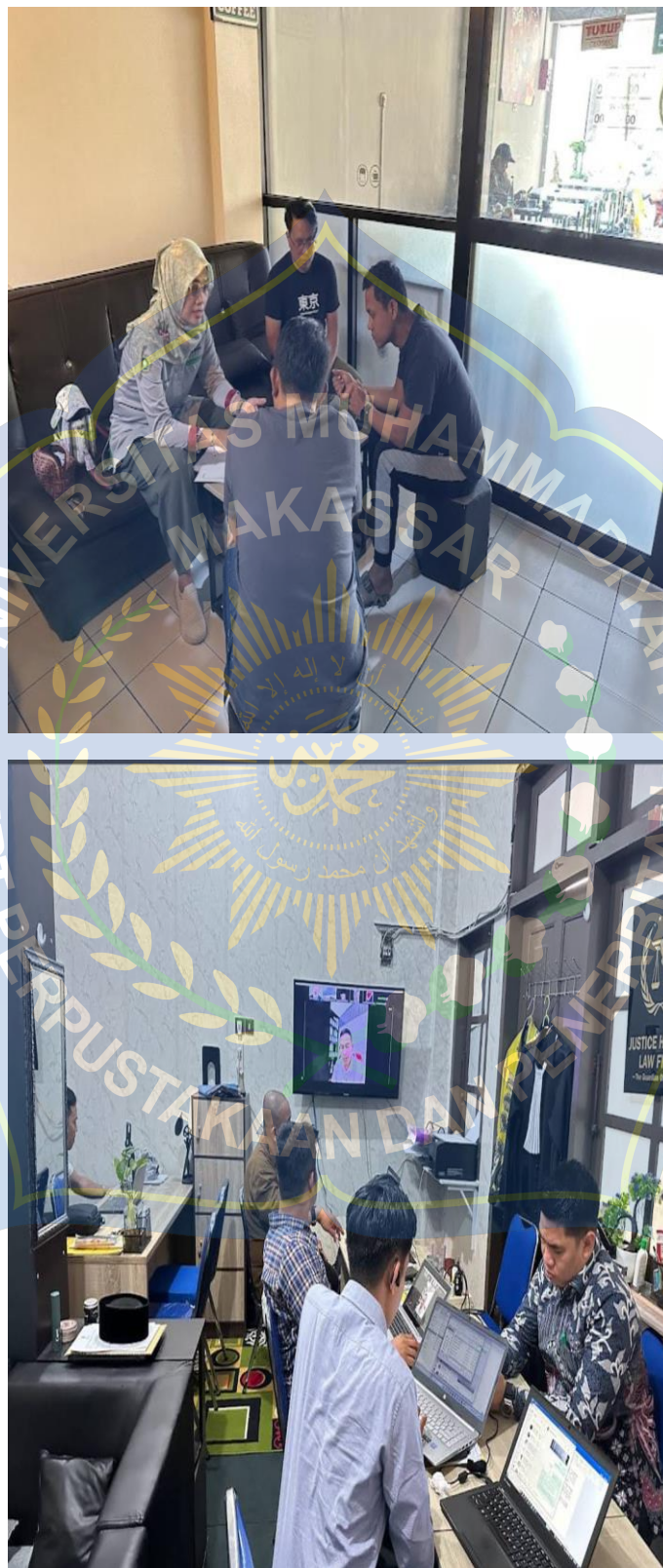
Kantor Jakarta : Gedung STC Senayan Lantai 4 Ruang 80, Jl. Asia Afrika Pintu IX Gelora Senayan Kel. Gelora Kec. Tanah Abang Jakarta Pusat 10270

Kantor Makassar : Jl. Pengayoman Komp. Ruko Akik Hijau E.7 Lantai 2 Kel. Masale Kec. Panakukkang Kota Makassar 90231
 /WA : 082333300347 /082353944454 Email : taxadvisorypartners@gmail.com

Lampiran 2 Dokumentasi



(Kantor Tax Advisory Partner komp. Ruko Akik Hijau E.7 Lantai 2)



(Kantor Tax Advisory Partner komp. Ruko Akik Hijau E.7 Lantai 2)



*Dokumentasi Penulis Membawa Surat Izin Penelitian Tax Advisory Partner Kota
Makassar*



*Dokumentasi Bersama Managing Partner Tax Advisory Partner Kota Makassar
Terkait Penerimaan Surat Balasan Untuk Melakukan Penelitian Skripsi*



Wawancara Dengan Managing Partner Tax Advisory Partner Kota Makassar

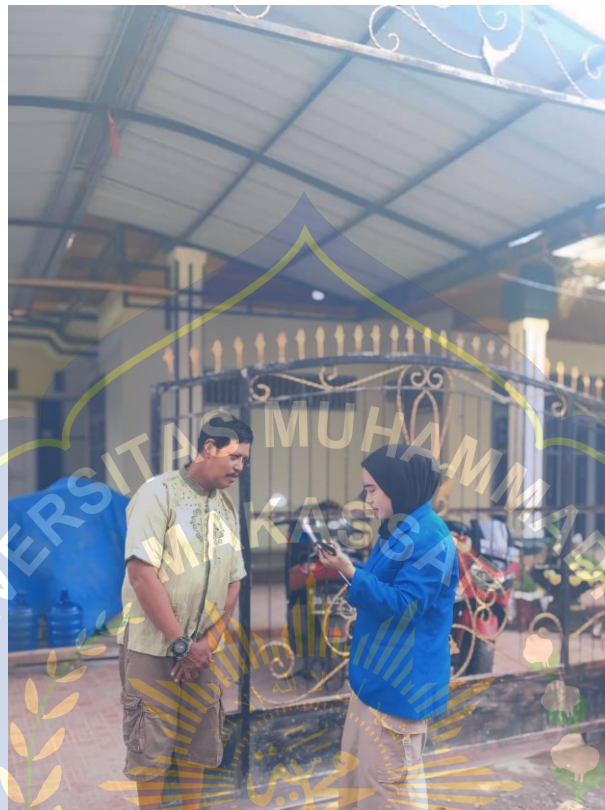
Bapak Fery Fadly, S.E, M.AK., BKP



*Wawancara dengan Support Staff Tax Advisory Partner Kota Makassar Ibu
Lina Kartika*



Dokumentasi Dengan Masyarakat Pengguna E-Filing Bapak Ronny Phie



Dokumentasi dengan Masyarakat pengguna E-Filing Bapak H. Sudirman



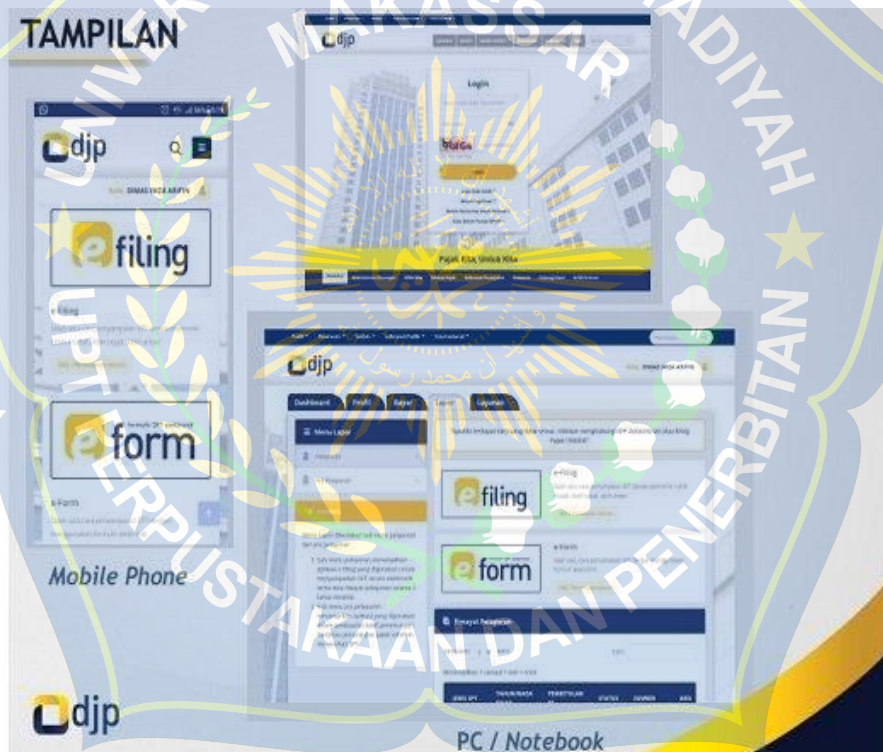
Dokumentasi dengan Masyarakat Pengguna E-Filing Bapak Lorens Eka Putra





<https://djponline.pajak.go.id>

TAMPILAN



Mobile Phone

PC / Notebook



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

Alamat kantor: Jl.Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

**UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:**

Nama : Suryani.S

Nim : 105611100521

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	6 %	10 %
2	Bab 2	9 %	25 %
3	Bab 3	4 %	10 %
4	Bab 4	2 %	10 %
5	Bab 5	1 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 18 Januari 2025

Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



Nursyah, S.Hum., M.I.P

NBM. 964 591

Suryani.S 105611100521 Bab I

ORIGINALITY REPORT

6%

SIMILARITY INDEX



6%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

www.ncwomensconference.com

Internet Source

2%

2

123dok.com

Internet Source

1%

3

engkoskosasih.wordpress.com

Internet Source

1%

4

jurnal.stkipkusumanegara.ac.id

Internet Source

1%

5

www.scribd.com

Internet Source

1%

Exclude quotes

Off

Exclude bibliography

Off

Exclude matches

Off

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
MAKASSAR
PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Suryani.S 105611100521 Bab II

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

8%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	jurnal.dharmawangsa.ac.id Internet Source	2%
2	www.coursehero.com Internet Source	1%
3	Wachidatus Sa'diyah, Novi Marlina. "Use of e-toll Cards: Satisfied Consumers?", Jurnal Manajemen Motivasi, 2018 Publication	1%
4	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	1%
5	docplayer.info Internet Source	1%
6	eprints.umm.ac.id Internet Source	1%
7	Submitted to Lampasas High School Student Paper	<1%
8	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	<1%

jurnal.utu.ac.id

suryani.S 105611100521 Bab III

ORIGINALITY REPORT

4%

SIMILARITY INDEX



4%

INTERNET SOURCES

1%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

digilibadmin.unismuh.ac.id
Internet Source

1%

2

docplayer.info
Internet Source

1%

3

repository.uinbanten.ac.id
Internet Source

1%

4

123dok.com
Internet Source

1%

5

docobook.com
Internet Source

1%

6

eprints.walisongo.ac.id
Internet Source

1%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

ani.S 105611100521 Bab IV

ORIGINALITY REPORT

2%

SIMILARITY INDEX

2%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

cad-resources.com

Internet Source

<1%

2

opdriftnet.org

Internet Source

<1%

3

securityphresh.com

Internet Source

<1%

4

www.scribd.com

Internet Source

<1%

5

artikelpendidikan.id

Internet Source

<1%

6

frangao.net

Internet Source

<1%

7

core.ac.uk

Internet Source

<1%

8

apoaonline.com

Internet Source

<1%

9

eprints.iain-surakarta.ac.id

Internet Source

<1%

10

Internet Source

eprints.iain-surakarta.ac.id

<1%

11

Internet Source

apoaonline.com

<1%

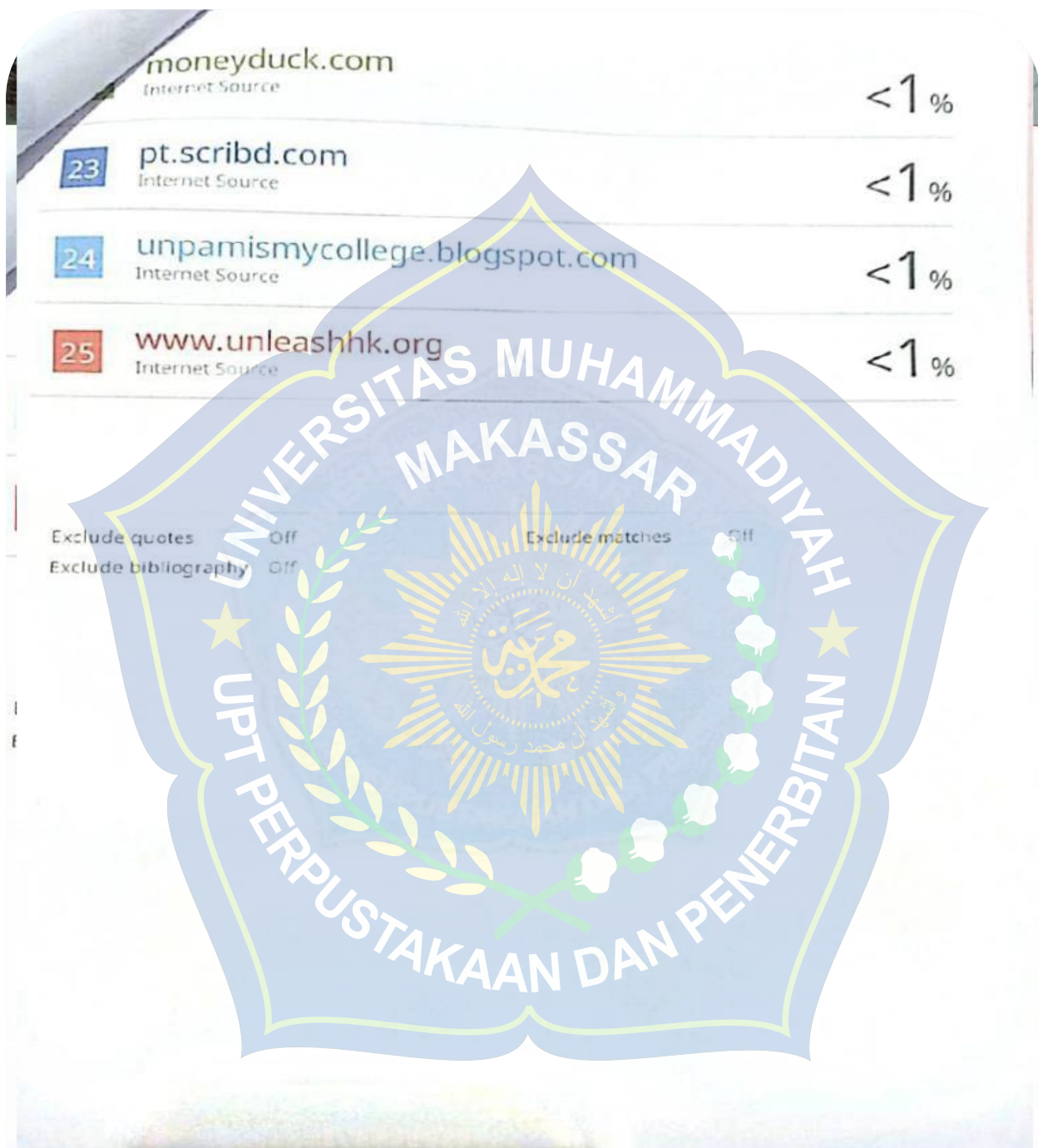
1/1

10	www.rmol.co Internet Source	<1 %
11	donnerawards.org Internet Source	<1 %
12	autisme.web.id Internet Source	<1 %
13	eprints.undip.ac.id Internet Source	<1 %
14	es.scribd.com Internet Source	<1 %
15	ramdaniarif.wordpress.com Internet Source	<1 %
16	situsloker.com Internet Source	<1 %
17	vibescontrol.blogspot.com Internet Source	<1 %
18	anzdoc.com Internet Source	<1 %
19	geograf.id Internet Source	<1 %
20	id.answers.yahoo.com Internet Source	<1 %
21	indo.mt5.com Internet Source	<1 %

21 Internet Source indo.mt2.com <1 %

20 Internet Source id.answers.yahoo.com <1 %

19 Internet Source geograf.id <1 %



yani.S 105611100521 Bab V

ORIGINALITY REPORT

1 % **1** % **0** % **0** %
SIMILARITY INDEX INTERNET SOURCES PUBLICATIONS STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1 **text-id.123dok.com** **1** %
Internet Source

Exclude quotes

Off

Exclude matches

Off

Exclude bibliography

Off



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Suryani. S adalah seorang wanita yang lahir di Kota Bulukumba , 26 April 2002. Penulis adalah anak kedua dari 4 bersaudara, anak dari pasangan Ayah H. Sudirman dan Ibu HJ. Nur Laela. Pada tahun 2007 penulis memulai Pendidikan di TK Pembina di Kabupaten Bulukumba. Setelah lulus penulis melanjutkan Pendidikan di SDN 03 Kasimpureng Kabupaten Bulukumba selama enam tahun dan lulus pada tahun 2014. Selanjutnya penulis melanjutkan Pendidikan Menengah Pertama di SMP Negeri 02 Kabupaten Bulukumba dan selesai pada tahun 2017. Penulis kemudian melanjutkan Pendidikan Menengah Atas di SMA Negeri 08 Model Bulukumba dan lulus pada tahun 2020. Pada jenjang perguruan tinggi penulis tercatat sebagai Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar pada tahun 2021 dan sekarang sedang Menyusun skripsi sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar (S1) dengan mengangkat judul “Efektivitas Penerapan Sistem *E-Filing* Dalam Pelayanan Perpajakan Di Tax Advisory Partner Kota Makassar” pada akhirnya penulis mengharapkan apa yang menjadi hasil penelitiannya menjadi sebuah bahan literasi untuk menambah pengetahuan dan sebuah bahan bagi masyarakat yang menggunakan *E-Filing* untuk memudahkan wajib pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT).