

Pengaruh Penerapan E-Government dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga Tahun 2023

Hilda Nurmala¹, Bambang Irawan^{2*}

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : hildanurmala93@gmail.com¹, bbgirw80@gmail.com²

*Corresponding Author

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords

*E-Government
Implementation, Tax Service
Quality, Taxpayer*

Based on data from Jakarta Tanah Abang Tiga Primary Tax Service Office, the low level of taxpayer compliance although the number of registered taxpayers increases every year, the number of tax payers reporting tax returns is relatively low. There are significant fluctuations in the number of taxpayers reporting tax returns. In 2022, the realization (8,938) was higher than the number of taxpayers reporting tax returns (8,620), which resulted in a percentage above 100% (103.69%). This indicates a discrepancy in the data or there may be other influencing factors. This indicates that taxpayer compliance at Jakarta Tanah Abang Tiga Primary Tax Service Office is not yet optimal. This research used quantitative methods and the sampling method used simple random sampling method. The conclusion in this research is that the Implementation of E-Government has a positive and significant effect on Taxpayer Compliance at the Jakarta Tanah Abang Tiga Primary Tax Service Office. The magnitude of the effect of E-Government implementation on taxpayer compliance is 9.96%. Service Quality has a positive and significant effect on Taxpayer Compliance at the Jakarta Tanah Abang Tiga Primary Tax Service Office. The magnitude of the effect of Tax Service Quality on Taxpayer Compliance is 21.28%. E-Government Implementation and Tax Service Quality simultaneously affect Taxpayer Compliance at the Jakarta Tanah Abang Tiga Primary Tax Service Office. The magnitude of the influence of E-Government Implementation and Tax Service Quality on Taxpayer Compliance is 30.9%.

PENDAHULUAN

Salah satu sumber pendapatan utama pemerintah adalah pajak, yang berfungsi untuk mendukung pembangunan dan penyediaan layanan publik. Menurut Anggaran Belanja Negara (APBN), pajak merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar negara. Penerapan *e-government* dalam sistem perpajakan merupakan langkah progresif yang diambil oleh banyak negara untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas administrasi pajak. Namun, implementasi ini tidak lepas dari berbagai tantangan yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pajak dan pada akhirnya berdampak pada kepatuhan wajib pajak. Keandalan sistem *e-government* merupakan faktor kritis dalam memastikan kepatuhan wajib pajak. Sistem yang sering mengalami gangguan teknis atau *downtime* dapat sangat mengganggu proses pelaporan dan pembayaran pajak. Masalah performa sistem, seperti kecepatan loading yang lambat atau error saat mengisi formulir online. Selain penerapan *e-government*, kualitas pelayanan pajak juga menjadi faktor penting yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak yang baik, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik yang memadai, dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dan mendorong kepatuhan mereka (Parasuraman et al., 1988; Sari & Susanti, 2004).

Berikut tabel Target dan Realisasi Penerimaan Pajak di Unit KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga :

Tabel 1

Data Rekap Target dan Realisasi Unit KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga Tahun 2019-2023

Tahun	Target Penerimaan	Realisasi	%Capaian
2019	5.172.862.128.000	4.771.696.656.304	92,24%
2020	3.623.433.008.000	4.352.866.636.251	120,13%
2021	2.555.808.814.000	2.728.059.309.287	106,74%
2022	2.022.077.310.000	2.842.935.627.996	140,59%
2023	3.199.242.899.000	3.384.087.342.189	105,77%

Sumber: KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga 2024

Berdasarkan tabel 1 diatas kita dapat melihat bahwa pada tahun 2019, capaian penerimaan pajak sebesar 92,24% menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak belum optimal. Hal ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kurangnya pemahaman wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan atau mungkin adanya kendala ekonomi yang dihadapi oleh para wajib pajak. Memasuki tahun 2020, terjadi peningkatan signifikan dalam kepatuhan wajib pajak, ditandai dengan capaian penerimaan sebesar 120,13%. Meskipun target penerimaan diturunkan, kemungkinan karenaantisipasi dampak pandemi COVID-19, realisasi penerimaan justru melampaui target. Ini menunjukkan bahwa wajib pajak tetap memenuhi kewajibannya bahkan di tengah situasi ekonomi yang menantang. Hal ini bisa mengindikasikan keberhasilan upaya edukasi dan sosialisasi pajak yang dilakukan oleh KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga. Pada tahun 2021, meski target penerimaan kembali diturunkan, capaian penerimaan tetap melampaui target dengan persentase 106,74%. Ini menunjukkan konsistensi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kemungkinan ada peningkatan kesadaran wajib pajak akan pentingnya kontribusi pajak untuk pemulihan ekonomi nasional pasca- pandemi.

Tahun 2022 mencatat capaian tertinggi sebesar 140,59%. Hal ini menandakan adanya lonjakan signifikan dalam kepatuhan wajib pajak. Beberapa faktor yang mungkin berkontribusi terhadap pencapaian ini antara lain pemulihan ekonomi yang lebih baik, peningkatan efektivitas pengawasan dan pelayanan oleh KPP, serta mungkin adanya kebijakan insentif pajak yang mendorong wajib pajak untuk lebih patuh. Di tahun 2023, meski target dinaikkan cukup signifikan dibandingkan tahun sebelumnya, capaian penerimaan tetap melampaui target dengan persentase 105,77%. Ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak tetap terjaga dengan baik. Konsistensi ini bisa menjadi indikasi bahwa wajib pajak di wilayah KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga memiliki kesadaran pajak yang cukup tinggi dan stabil. Secara keseluruhan, tren positif capaian penerimaan pajak dari tahun 2020 hingga 2023 yang selalu di atas 100% menggambarkan peningkatan dan konsistensi kepatuhan wajib pajak. Ini bisa menjadi cerminan keberhasilan strategi pengelolaan pajak yang diterapkan oleh KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga, mulai dari peningkatan kualitas pelayanan, edukasi yang efektif, hingga pengawasan yang lebih baik terhadap wajib pajak. Meski demikian, fluktuasi target penerimaan dari tahun ke tahun menunjukkan bahwa masih ada tantangan dan potensi yang belum sepenuhnya tergalidalam hal kepatuhan wajib pajak. KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga mungkin perlu terus melakukan evaluasi dan inovasi dalam strategi peningkatan kepatuhan wajib pajak untuk memastikan konsistensi dan bahkan peningkatan penerimaan pajak di masa mendatang.

Tabel 2
Data Statistik Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melaporkan SPT Tahunan Unit KPP
Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga Tahun 2019-2023

Tahun	Jumlah WP Terdaftar	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi SPT	Jumlah Realisasi Wajib SPT yang Laport SPT Tahunan	Persentase
2019	41.723	4.930	4.371	88,66%
2020	43.595	11.781	8.017	68,05%
2021	45.146	10.209	9.473	92,79%
2022	47.002	8.620	8.938	103,69%
2023	48.670	9.963	8.989	90,22%

Sumber: KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga 2024

Berdasarkan tabel.1.2 diatas kita dapat melihat bahwa pada tingkat Kantor Pelayanan Pajak (KPP), data kepatuhan wajib pajak juga menunjukkan angka yang belum memuaskan. Berdasarkan data dari KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga, rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak meskipun jumlah wajib pajak terdaftar meningkat setiap tahun, jumlah yang melaporkan SPT relatif rendah. Misalnya, pada tahun 2023, dari 48.670 wajib pajak terdaftar, hanya 9.963 yang melaporkan SPT (sekitar 20,5%). Terjadi fluktuasi signifikan dalam jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT. Misalnya, ada peningkatan besar dari 2019 ke 2020 (4.930 ke 11.781), namun kemudian menurun di tahun-tahun berikutnya. Inkonsistensi antara jumlah laporan dan realisasi: Pada tahun 2022, realisasi (8.938) lebih tinggi dari jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT (8.620), yang menghasilkan persentase di atas 100% (103,69%). Ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian dalam data atau mungkin ada faktor lain yang mempengaruhi. Terjadi penurunan signifikan dalam persentase realisasi pada tahun 2020 (68,05%) dibandingkan tahun-tahun lainnya. Ini mungkin terkait dengan dampak pandemi COVID-19. Hal ini mengindikasikan bahwa kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga belum optimal.

KAJIAN PUSTAKA

1. **E-Government** : merupakan perkembangan baru dalam rangka peningkatan pelayanan publik yang berbasis pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sehingga layanan publik menjadi lebih transparan, akuntabel, efektif dan efisien. Menurut The World Bank Group (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010:54), *E-Government* adalah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik. Budi Rianto dkk (2012:36) menyimpulkan bahwa *E-Government* merupakan bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintahan menggunakan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi *E-Government* memberikan peluang meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antar instansi pemerintah, hubungan antara pemerintah dengan dunia usaha dan masyarakat. Mekanisme hubungan itu melalui pemanfaatan teknologi informasi yang merupakan kolaborasi atau penggabungan antara komputer dan sistem jaringan komunikasi.
2. **Kualitas Pelayanan** : Menurut Harbani Pasolong (2010:128) pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Harbani Pasolong 2010:128), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan beberapa teori yang dikemukakan diatas dapat diartikan bahwa pelayanan adalah proses membantu orang lain dengan cara-cara tertentu dimana sensitivitas dan kemampuan interpersonal dibutuhkan untuk menciptakan kepuasan loyalitas yang ditentukan oleh keakraban, kehangatan, penghargaan, kedermawanan, dan kejujuran yang dilakukan oleh penyedia jasa.

3. **Kepatuhan Wajib Pajak** : Baron dkk, sebagaimana dikutip Sarlito W. Sarwono menjelaskan bahwa kepatuhan (obedience) merupakan salah satu jenis dari pengaruh sosial, yaitu ketika seseorang menaati dan mematuhi permintaan orang lain untuk melakukan tingkah laku tertentu karena adanya unsur power.

KERANGKA TEORI

Keandalan sistem *e-government* merupakan faktor kritis dalam memastikan kepatuhan wajib pajak. Sistem yang sering mengalami gangguan teknis atau *downtime* dapat sangat mengganggu proses pelaporan dan pembayaran pajak. Masalah performa sistem, seperti kecepatan loading yang lambat atau error saat mengisi formulir online. Selain penerapan *e-government*, kualitas pelayanan pajak juga menjadi faktor penting yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak yang baik, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik yang memadai, dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dan mendorong kepatuhan mereka (Parasuraman et al., 1988; Sari & Susanti, 2004).

Berdasarkan data dari KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga, rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak meskipun jumlah wajib pajak terdaftar meningkat setiap tahun, jumlah yang melaporkan SPT relatif rendah. Terjadi fluktuasi signifikan dalam jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT. Misalnya, ada peningkatan besar dari 2019 ke 2020 (4.930 ke 11.781), namun kemudian menurun di tahun-tahun berikutnya. Hal ini mengindikasikan bahwa kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga belum optimal.

Sesuai dengan kerangka pemikiran yang telah diuraikan, maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Penerapan E-Government berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanah Abang Tiga Tahun 2023.

H2 : Penerapan Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanah Abang Tiga Tahun 2023.

H3 : Penerapan E-Government dan Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanah Abang Tiga Tahun 2023.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian ini data yang diperoleh adalah dengan membagikan kuesioner kepada responden yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga sebanyak 48,670. Sampel ditentukan dengan menggunakan rumus *slovin* (Mulyadi, 2020:152). Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 396 Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga.

HASIL PENELITIAN

Uji Validitas

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi bivariate dengan mengkorelasikan dari skor masing-masing indikator dengan skor total (corrected item-total correlation). Apabila hasil yang didapatkan yaitu $r_{table} < r_{hitung}$ untuk degree of freedom (df) = n - 2 dengan total setiap konstruksinya signifikan pada level 0,05 atau 5% maka instrument dapat dinyatakan valid. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 396 dan besarnya df dapat dihitung $df = 396 - 2 = 394$, sedangkan untuk $\alpha = 0,05$ maka di dapat untuk r_{table} sebesar 0,098.

Uji Reliabilitas

Tabel 3
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's alpha	Role of Thumb	Keterangan
Penerapan E-Government (X1)	0,933	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan Pajak (X2)	0,947	0,60	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,908	0,60	Reliabel

Berdasarkan data tabel diatas, dapat dilihat bahwa hasil analisis reliabilitas didapatkan nilai Cronbach Alpha untuk setiap variabel lebih besar dari 0,60. Untuk variabel Penerapan E-Government (X1) sebesar 0,933 diatas 0,60. Untuk variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X2) sebesar 0,947 diatas 0,60 dan untuk variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Yg sebesar 0,908. Maka dapat disimpulkan bahwa setiap variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliable.

Uji Normalitas

Tabel 4
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		396	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	4.93032461	
Most Extreme Differences	Absolute	.060	
	Positive	.044	
	Negative	-.060	
Test Statistic		.060	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.002 ^c	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.104 ^d	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.096
		Upper Bound	.112

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

Berdasarkan tabel diatas, nilai sig yaitu 0,96 > 0,05. Sehingga dapat dikatakan bahwa data terdistribusi secara normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel 5
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a												
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	11.719	1.456		8.050	.000						
	Penerapan E-Government	.125	.028	.222	4.498	.000	.436	.221	.189	.722	1.384	
	Kualitas Pelayanan Pajak	.199	.024	.406	8.238	.000	.523	.384	.345	.722	1.384	

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai Tolerance Variabel Penerapan E-Government (X1) sebesar $0,722 > 0,10$ dan Kualitas Pelayanan (X2) sebesar $0,722 > 0,10$. Sementara nilai VIF variabel penerapan E-Government (X1) sebesar $1,384 < 10,00$ dan Kualitas Pelayanan (X2) sebesar $1,384 < 10,00$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi Multikolinieritas antar Variabel Independen.

Uji Heteroskedastisitas

Dari analisa uji heteroskedastisitas di atas, dapat dilihat bahwa titik-titik yang ada tersebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu serta menyebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada penelitian ini.

Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 6
Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.719	1.456		8.050	.000
	Penerapan E-Government	.125	.028	.222	4.498	.000
	Kualitas Pelayanan Pajak	.199	.024	.406	8.238	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa:

- a) Nilai a sebesar 11,719 merupakan nilai konstanta atau keadaan saat variabel Kepatuhan Wajib Pajak (variabel dependen) belum dipengaruhi oleh variabel lainnya yaitu variabel Penerapan E-Government dan variabel Kualitas Pelayanan Pajak (variabel independen). Jika variabel independen tidak ada, maka variabel dependen tidak mengalami perubahan.
- b) Nilai b1 (nilai koefisien regresi X1) sebesar 0,125 menunjukkan bahwa variabel Penerapan E-Government mempunyai pengaruh positif terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel Penerapan E-Government, maka akan mempengaruhi variabel Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,125 dengan asumsi variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.
- c) Nilai b2 (nilai koefisien regresi X2) sebesar 0,119 menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Pajak mempunyai pengaruh positif terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak dan berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel Kualitas Pelayanan Pajak, maka akan mempengaruhi variabel Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,119 dengan asumsi variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji t

Tabel 7
Hasil Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.719	1.456		8.050	.000
	Penerapan E-Government	.125	.028	.222	4.498	.000
	Kualitas Pelayanan Pajak	.199	.024	.406	8.238	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa

- a) Hasil uji t hitung Penerapan E-Government sebesar $4,498 > 1,966$ atau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, dan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat dikatakan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima, yaitu variabel Penerapan E-Government (X1) berpengaruh signifikan secara parsial

terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

- b) Hasil uji t variabel Kualitas Pelayanan Pajak sebesar $8,238 > 1,966$ atau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, dan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima, yaitu Kualitas Pelayanan Pajak (X_2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Uji F

Tabel 8
Hasil Uji F

ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4300.389	2	2150.194	88.008	.000 ^b
	Residual	9601.700	393	24.432		
	Total	13902.088	395			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pajak, Penerapan E-Government

Berdasarkan hasil uji F diatas menunjukkan nilai Fhitung diperoleh sebesar 88,008 yang mana lebih besar dari $F_{tabel} 3,02$ dan tingkat signifikansinya diperoleh sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga (H_3) yaitu Penerapan E-Government dan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, atau dengan kata lain H_3 diterima.

Uji Koefisien Determinasi dan Sumbangan Efektif

Tabel 9
Hasil Uji F

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.556 ^a	.309	.306	4.943

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pajak, Penerapan E-Government

Berdasarkan nilai koefisien determinasi data untuk variabel Penerapan E-Government (X_1) dan Kualitas Pelayanan Pajak (X_2) diperoleh nilai sebesar 0,309 atau dalam persentase sebesar 30,9%. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan, variabel Penerapan E-Government (X_1) dan Kualitas Pelayanan Pajak (X_2) memiliki pengaruh terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 0,309 atau 30,9%. Sedangkan sisanya sebesar 69,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Sumbangan efektif menunjukkan seberapa besar kontribusi atau pengaruh suatu variabel independen terhadap variabel dependen dalam analisis regresi. Berdasarkan penelitian yang di lakukan Sumbangan Efektif Penerapan *e-Government* 9,96%, Sumbangan Efektif Kualitas Pelayanan Pajak 21,28%, jadi total Sumbangan Efektif 30,9%. Penerapan *e-Government* berkontribusi 9,96% terhadap variabel dependen, Kualitas Pelayanan Pajak berkontribusi 21,28% terhadap variabel dependen.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Penerapan E-Government terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis pertama yang menyatakan bahwa “Penerapan E-Government berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak”. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t yang menyatakan bahwa nilai t hitung $>$ t tabel atau $4,498 > 1,966$ dan nilai signifikansinya $0,000 < 0,05$. Kemudian berdasarkan hasil perhitungan sumbangan efektif menunjukkan bahwa variabel penerapan e-Government memberikan sumbangan efektif sebesar 9,96% terhadap variabel dependen. Sumbangan efektif 9,96% mengindikasikan bahwa penerapan e-government memiliki pengaruh yang relatif kecil namun signifikan terhadap variabel dependen. Ini berarti bahwa 9,96% dari variasi atau perubahan pada variabel dependen dapat dijelaskan oleh penerapan e-government. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa Penerapan E-Government berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga tahun 2023.

Berdasarkan uraian di atas hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Fauzi Akbar, Rizki Indrawan (2022) bahwa Penerapan Penggunaan E-Filing sebagai bagian dari e-government berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, dengan total responden yang digunakan 100 responden, dan hasil uji t yang menunjukkan hasil sebesar $19,260 > 1,981$ t tabel dan nilai signifikansi $0,000 > 0,05$.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis kedua yang menyatakan bahwa “Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t yang menyatakan bahwa nilai t hitung $>$ t tabel atau $8,238 > 1,966$, dan nilai signifikansinya kurang dari 0,05 atau nilai sig. $0,00 < 0,05$. Kemudian berdasarkan perhitungan sumbangan efektif sebesar 21,28% menunjukkan pengaruh yang cukup substansial dari kualitas pelayanan pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak memiliki peran penting dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga tahun 2023..

Hasil penelitian ini juga selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Nor Hadi dan Umi Mahmudah (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan total sampel 89 responden, dan hasil uji t yang menunjukkan hasil sebesar $2.690 >$ t tabel 1.990 dan nilai signifikansinya $0,009$ lebih kecil dari $\alpha 0,05$.

3. Pengaruh Penerapan E-Government dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga.

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa “Penerapan E-Government dan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji F yang menyatakan bahwa nilai F hitung diperoleh sebesar 88,008 yang mana lebih besar dari F_{tabel} 3,02 dan tingkat signifikansinya diperoleh sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Kemudian berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa hubungan Penerapan E-Government (X1) dan Kualitas Pelayanan Pajak (X2) dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) adalah sebesar 0,309 atau dalam persentase sebesar 30,9%. Sedangkan sisanya sebesar 69,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini juga selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Yan Li, Huping S. 2020. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa konsep dari kualitas layanan e-government memiliki delapan dimensi yang berkontribusi: kualitas sistem, keandalan, keamanan, aksesibilitas, kualitas informasi, kemampuan layanan, interaktivitas, dan daya tanggap. Nilai layanan yang dirasakan adalah mediator yang kuat antara kualitas layanan dan niat penggunaan berkelanjutan warga.

KESIMPULAN

Penerapan E-Government berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga. Besarnya pengaruh penerapan E-Government terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah 9,96%. Besarnya pengaruh ini dapat dilihat dalam konteks variabel dependen. Jika variabel dependen dipengaruhi oleh banyak faktor, maka 9,96% dianggap sebagai kontribusi yang cukup berarti.

Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga. Besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah 21,28%. Ini berarti menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penerapan E-Government dan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga. Besarnya pengaruh Penerapan E-Government dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah 30,9%.

DAFTAR PUSTAKA**Daftar Buku :**

- Burton, B, Ilyas. (2013). Hukum Pajak, Edisi 6. Jakarta: Salemba Empat
- Dr. Rochmat Soemitro, SH, dalam buku perpajakan edisi revisi 2013 (2013:1)
- Falih Suaedi dan Bintoro Wardiyanto. (2010) Revitalisasi Administrasi Negara, Reformasi Birokrasi dan E-Governance. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamali, Arief Yusuf. 2019. Pemahaman Praktis Administrasi, Organisasi, dan Manajemen. 1st ed. Jakarta: Prenada Media Group.
- Litchfield, Edward H, 1956, *Notes on a General Theory of Administration*, New York: Science Quartely.
- Resmi, Siti. 2014. Perpajakan: Teori dan Kasus ed.8 Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Samodra Wibawa (2009) Administrasi Negara Isu-isu Kontemporer. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Syafiie, I. K., & Welasari. (2017). Ilmu Administrasi. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Usman. (2002). *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: Penerbit Andi.
- Waldo, Dwight. 1995, *The Study of Public Administration*. Jakarta: Bumi Aksara Wajong

Daftar Jurnal :

- Afiqah Syafruddin, A. S. (2021). Pengaruh Penerapan E-Filing Dan Kualitas Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang. *Jurnal Akuntansi Kompetif*, Online ISSN:2622-5379, 1-2.
- Fauzi Akbar, M., Indrawan, R., & Jenderal Achmad Yani, U. (2022). THE EFFECT OF THE QUALITY OF USE OF E-FILING APPLICATION ON TAXPAYER'S COMPLIANCE WITH TAXPAYER'S SATISFACTION AS INTERVENING VARIABLE (Case Study of the Cimahi Pratama Tax Service Office). In *Kewirausahaan dan Bisnis* (Vol. 1, Issue 1). <http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/KURS/index>
- Hasibuan, Z. A., & Santoso, H. B. (2005). Standardisasi Aplikasi E-Government untuk Instansi Pemerintah. <https://www.researchgate.net/publication/301816607>
- Herliana, Asti. (2014). Analisa dan Perancangan Sistem Informasi Administrasi Data Pribadi dan Nilai Mahasiswa Di Perguruan Tinggi (Studi Kasus Universitas Kebangsaan Bandung). *Jurnal Informatika*, I (2), 91. Diambil dari <http://ejournal.bsi.ac.id>.
- Husnul Khatimah, M., & Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi, F. (2021). PENERAPAN E-FILING TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Kasus pada KPP Pratama Pondok Gede Tahun 2020). In *AKRUAL Jurnal Akuntansi dan Keuangan* (Vol. 3, Issue 2).
- Juardi, M. H. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Penerapan e-Filing terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada KPP Pratama

- Pondok Gede Tahun 2020). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Vol. 3 No. 2: Juli - Desember 2021*, 4-5.
- K., Hadi, P. N., & Mahmudah, U. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Wajib Pajak. 1(2), 257–274.
- Muhammad Fauzi Akbar, R. I. (2022). Pengaruh Kualitas Penerapan Penggunaan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi). *Jurnal Akuntansi, Kewirausahaan dan Bisnis. Vol. 7 No. 1, Juni 2022 (1-18)*, 2-4. 107
- Riset Ekonomi, J., Akuntansi, dan, Fika Sirlyani, U., Fansuri Yusuf, H., & Korespondensi Nama, P. (2023). Jurnal RIEMBA (Vol. 1, Issue 1). <https://djponline.pajak.go.id>
- Utami, P Dessi dan Helmy, Herlina. (2016). “Pengaruh Tarif Pajak, Teknologi Informasi Perpajakan, Dan Keadilan Sistem Terhadap Penggelapan Pajak. (Studi Empiris Pada Wpop Yang Melakukan Usaha Di Kota Padang)”. *Jurnal Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Padang*.
- Septia Imelda, Daryanto Hesti Wibowo. "Pengaruh Program Pengungkapan Sukarela (Tax Amnesty Jilid Ii) Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kpp Pratama Jakarta Menteng Satu)", *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 2022
- Deden Deni, M. Aidil. "Pengaruh Pemahaman *Self Assessment System*, Sosialisasi Pajak, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanah Abang Satu Tahun 2018 – 2020", *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 2023
- Renny Wulandari, Risal, Endang Kristiawati. "Sosialisasi Memoderasi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM", *Research Journal of Accounting and Business Management*, 2020
- Giovani Giovani, Kurnia Rina Ariani. "Pengaruh Penerapan E-Registration, E-Filing, Dan E- Billing Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Menjalankan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) Pada KPP Pratama Sukoharjo", *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)* , 2020