

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Efektivitas Penggunaan Sistem E-Filing dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Blitar.” ini ditulis oleh Natasya Clariska Gustavida, NIM. 12403183041, dengan dosen pembimbing Lantip Susilowati, S.Pd, M.M.

Latar belakang penelitian ini adalah adanya reformasi perpajakan yang semakin modern dengan memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan penerimaan kas negara. Teknologi tersebut adalah sistem e-Filing. Sistem tersebut dirancang untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak dan pada otoritas perpajakan. Saat ini wajib pajak merasa lebih mudah dalam memenuhi kewajiban perpajakan dengan memanfaatkan fasilitas elektronik yang disediakan Direktorat Jenderal Pajak. Penggunaan e-Filing ini menjadi jalan keluar yang dapat membantu menghemat biaya, waktu dan tenaga wajib pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi ke Kantor Pelayanan Pajak secara tepat dan benar. Pada praktiknya, sistem e-Filing merupakan suatu hal baru yang tidak mudah diimplementasikan. Wajib pajak membutuhkan sosialisasi dan edukasi secara intens tentang tata cara penggunaan sistem e-Filing ini. Dengan keberhasilan penggunaan sistem e-Filing nantinya, maka dapat dinilai meningkatkan kualitas pada pelayanan perpajakan. Karena sistem e-Filing ini adalah salah satu bentuk perwujudan fasilitas dari pelayanan perpajakan

Fokus penelitian ini adalah 1) Bagaimana praktik penggunaan sistem e-Filing dalam pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Blitar ? 2) Bagaimana tingkat efektivitas sistem e-Filing dalam pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Blitar ? 3) Bagaimana efektivitas penggunaan sistem e-Filing jika ditinjau dari persepsi wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi ? 4) Bagaimana potensi pengembangan dari adanya penggunaan sistem e-Filing dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan pada KPP Pratama Blitar ?

Penelitian ini dilakukan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif ini memusatkan pada kegiatan ontologis. Peneliti menekankan catatan dengan deskripsi yang rinci, lengkap dan mendalam. Teknik pengumpulan data diperoleh melalui proses observasi, wawancara dan dokumentasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Pada praktiknya, tata cara pelaporan SPT Tahunan orang pribadi menggunakan e-Filing lebih mudah dan sederhana jika dibandingkan manual. 2) Penggunaan e-Filing menunjukkan tingkat efektif dan efisien dalam memudahkan wajib pajak untuk pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. 3) Persepsi wajib pajak tentang penggunaan e-Filing memberikan hasil yang baik yaitu pemenuhan kewajiban pelaporan SPT Tahunan dengan e-Filing lebih efektif dan praktis. 4) Pengembangan kualitas layanan perpajakan pada KPP Pratama Blitar telah berhasil dilakukan dan berpotensi terus mengalami peningkatan dengan adanya penggunaan e-Filing yang efektif

*Kata Kunci : Pajak, SPT, E-Filing*

## **ABSTRACT**

*Thesis entitled "The Effectiveness of Using the E-Filing System in Reporting Annual Tax Returns for Individual Taxpayers to Improve the Quality of Tax Services at the Blitar Pratama Tax Service Office." This thesis is written by Natasya Clariska Gustavida, NIM. 12403183041, with supervisor Lantip Susilowati, S.Pd., M.M.*

*The background of this research is the existence of an increasingly modern tax reform by utilising technology to increase state treasury revenues. The technology is the e-Filing system. The system is designed to provide convenience for taxpayers and the tax authorities. Currently, taxpayers find it easier to fulfil their tax obligations by utilising electronic facilities provided by the Directorate General of Taxes. The use of e-Filing is a way out that can assist taxpayers save the cost, time and effort in preparing, processing and reporting the Annual Tax Return of Individual Taxpayers to the Tax Service Office properly and appropriately. In practice, the e-Filing system is a new thing that is not easy to implement. Taxpayers need intensive socialisation and education about the procedures for using this e-Filing system. With the successful use of the e-Filing system, it can be assessed to improve the quality of tax services. Because of this e-Filing system is a form of embodiment of facilities from tax services*

*The research problems in this research are: 1) How is the practice of using the e-Filing system in reporting the Annual Tax Return of Individual Taxpayers at KPP Pratama Blitar? 2) What is the effectiveness level of the e-Filing system in reporting the Annual Tax Return of Individual Taxpayers at KPP Pratama Blitar? 3) How effective is the use of the e-Filing system in reporting the Annual Tax Return of Individual Taxpayers, as perceived by taxpayers? 4) What is the potential development of the use of the e-Filing system in improving the quality of tax services at KPP Pratama Blitar?*

*This research was conducted using descriptive qualitative methods. This qualitative research focuses on ontological activities. The researcher emphasises notes with detailed, complete and in-depth descriptions. Data collection techniques obtained through the process of observation, interviews and documentation*

*The results of the study show that 1) In practice, the procedure for reporting Annual Tax Returns for Individual Taxpayers using the e-Filing system is easier and simpler than the manual system. 2) The use of e-Filing system shows the level of effectiveness and efficiency in facilitating taxpayers for reporting Annual Tax Returns for Individual Taxpayers. 3) The perception of taxpayers regarding the use of e-Filing system generates positive results, namely that the fulfilment of the obligation to report Annual Tax Returns with e-Filing is more effective and practical. 4) The development of tax service quality at KPP Pratama Blitar has been successfully carried out and it has the potential to continue with the effective use of the e-Filing system*

*Keywords: Tax, Annual Tax Returns, E-Filing System*