

ABSTRACT

Directorate General of Taxation continue to repair and the increase on the quality of services to taxpayers. Many facilities offered to taxpayer in reporting like annual. One of them is the letter of tax can be do with use the e-filing. E-filing is a service provided can submit tax returns in realtime via ASP (Application Service Provider). So that taxpayer more flexible in term of time and place for the annual reporting.

In the implementation e-filing need to examined the extent to which the effectiveness of use e-filing able to provide ease and satisfaction to users, so it can be increase compliance taxpayer in reporting like annual. A program it can be effective or not only because these programs can reach its goals but noting the manner and system in reach the goal.

To approach that was used in this research was a qualitative approach descriptive. The effectiveness of considered use 2 criteria the effectiveness of system according to Delone & McLean the use user and user satisfaction. The research results show based on approach goals and system, the use of e-filing not effective to increase obedience is obligatory reporting like annual.

Keywords : tax service, e-filing, compliance, annual report, the effectiveness, approach the a achievement of a goal, approach system



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Direktorat Jendral Pajak terus melakukan perbaikan dan peningkatan terhadap kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak. Berbagai kemudahan ditawarkan kepada Wajib Pajak dalam pelaporan SPT Tahunan. Salah satunya yaitu surat pemberitahuan pajak dapat dilakukan dengan menggunakan sistem *e-filing*. *E-filing* merupakan sarana penyampaian SPT yang dilakukan secara online (internet) melalui ASP (*Application Service Provider*), sehingga Wajib Pajak lebih fleksibel terkait waktu dan tempat pelaporan SPT nya.

Dalam pelaksanaannya *E-filing* masih perlu dikaji sejauh mana efektivitas penggunaan *e-filing* mampu memberikan kemudahan dan kepuasan kepada para penggunanya, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam pelaporan SPT Tahunan. Suatu program dapat dikatakan efektif atau tidak hanya karena program tersebut bisa mencapai tujuannya tetapi memperhatikan cara dan sistem dalam mencapai tujuan tersebut.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Efektivitas dinilai menggunakan 2 kriteria efektivitas sistem menurut Delone & McLean yaitu penggunaan (*usser*) dan kepuasan pengguna (*usser satisfaction*). Hasil penelitian menunjukkan berdasarkan pendekatan tujuan dan sistem, penggunaan *e-filing* belum efektif untuk meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan.

Kata kunci : pelayanan pajak, *e-filing*, kepatuhan, SPT Tahunan, efektivitas, pendekatan pencapaian tujuan, pendekatan sistem

UNIVERSITAS
MERCU BUANA