

ABSTRAK

Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak terus melakukan perbaikan dan peningkatan terhadap kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak. Berbagai kemudahan ditawarkan kepada Wajib Pajak dalam pelaporan SPT agar lebih mudah dijangkau dengan tujuan dapat meningkatkan kepuasan Wajib Pajak dan membawa implikasi dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan di KPP. Penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak dapat dilakukan dengan cara manual (menggunakan kertas), e-SPT (media elektronik) dan *e-filing*. *E-filing* adalah salah satu sarana penyampaian SPT yang dilakukan secara online (internet) melalui ASP (*Application Service Provider*), sehingga Wajib Pajak lebih fleksibel terkait waktu dan tempat pelaporannya.

Dalam pelaksanaannya, masih perlu dikaji sejauh mana efektivitas penggunaan *e-filing* dapat meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan di KPP Madya Surabaya. Suatu program dapat dikatakan efektif tidak hanya karena program tersebut bisa mencapai tujuannya tetapi juga memperhatikan cara dan sistem dalam mencapai tujuan tersebut.

Pendekatan yang digunakan dalam skripsi ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain penelitian studi kasus. Efektivitas dinilai menggunakan lima kriteria efektivitas program menurut Sowa (2004) yaitu pertumbuhan, efisiensi, konsensus tentang keberhasilan, kontrol dan evaluasi pihak luar, melalui pendekatan tujuan dan pendekatan sistem. Hasil penelitian menunjukkan, berdasarkan pendekatan tujuan maupun sistem, penggunaan *e-filing* belum efektif untuk meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan di KPP Madya Surabaya secara keseluruhan.

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