

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai strategi pelayanan e-Filing kepada Wajib Pajak oleh Kanwil DJP Jawa Timur I yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Layanan asistensi e-Filing merupakan pelayanan perpajakan yang ada di Kanwil DJP Jawa Timur I dan tidak ada ditempat lain. Karena pada dasarnya layanan tersebut dibuka untuk membantu Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dalam melayani Wajib Pajak dan meningkatkan kesadaran dan kepatuhan untuk melapor SPT Tahunan mereka.
2. Relawan pajak dan mahasiswa magang berpartisipasi dalam layanan asistensi tersebut.
3. Kanwil DJP Jawa Timur I juga menerapkan beberapa layanan pajak seperti layanan pojok pajak dan tax center.
4. Ada kendala dalam layanan tersebut; seperti tidak seimbang antara jumlah pelaksana yang melakukan asistensi dengan jumlah Wajib Pajak yang datang, Wajib Pajak meminta pelaksana asistensi untuk mengisikan SPT mereka, Wajib Pajak tidak membawa kelengkapan dokumen, dan koneksi internet yang kadang tidak stabil.