

**STRATEGI PELAYANAN E-FILING KEPADA WAJIB PAJAK
OLEH KANWIL DJP JAWA TIMUR I
TAHUN 2019**

TUGAS AKHIR

**Disusun untuk memenuhi sebagian syarat
guna memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md)
Administrasi Perkantoran**



oleh

DEVITA PUTRI KUSUMA DEWI

NIM: 151611013041

**DIPLOMA III PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PERKANTORAN
FAKULTAS VOKASI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2019**

TUGAS AKHIR

STRATEGI PELAYANAN E-FILING KEPADA WAJIB PAJAK OLEH KANWIL DJP JAWA TIMUR I TAHUN 2019

Disusun oleh
DEVITA PUTRI KUSUMA DEWI
NIM: 151611013041

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh

Dosen Pembimbing


Rahmat Yuliawan, S.E., M.M.
NIP. 198507092016033101

Tanggal 14 Juni 2019

Koordinator Program Studi


Dr. Sedianingsih, S.E., M.Si., Ak., CA., CMA.,
NIP. 19590217 1987012001

Tanggal 23/7 '19

ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Saya, Devita Putri Kusuma Dewi (151611013041) menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir saya ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan penjiplakan (*plagiarisme*) dari karya orang lain.
2. Dalam Tugas Akhir ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang yang dicantumkan ke dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan mata kuliah yang telah lulus karya tulis ini, serta sanksi-sanksi lain sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 18 Juni 2019



Devita Putri Kusuma Dewi

NIM. 151611013041

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT Yang Maha Kuasa atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Strategi Pelayanan e-Filing Kepada Wajib Pajak Oleh Kanwil DJP Jawa Timur I Tahun 2019” dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan akademik untuk memperoleh gelar A. Md (Ahli Madya) pada Program D-III Program Studi Administrasi Perkantoran Universitas Airlangga.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada beberapa pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir diantaranya sebagai berikut:

1. Prof. Dr. H. Widi Hidayat, SE., M.Si., Ak., CA., CMA. selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Fakultas Vokasi.
2. Dr. Sri Endah Nurhidayati, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Departemen Bisnis Fakultas Vokasi Universitas Airlangga yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu pada Program Studi Administrasi Perkantoran.
3. Dr. Sedianingsih, SE., M.Si., Ak., CMA., CA. selaku koordinator Program Studi Administrasi Perkantoran Fakultas Vokasi Universitas Airlangga yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu pada Program Studi Administrasi Perkantoran.
4. Rahmat Yuliawan, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan meluangkan waktu sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Yossy Imam Candika S.E., M.SM. selaku Dosen Penguji yang telah menguji dan menjadikan Tugas Akhir ini menjadi lebih baik.
6. Dr. Ari Prasetyo S.E., M.Si. selaku Dosen Penguji yang telah menguji dan menjadikan Tugas Akhir ini menjadi lebih baik.

7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Vokasi Universitas Airlangga dari Program DIII Program Studi Administrasi Perkantoran.
8. Orang tua tercinta yang telah memberikan doa serta dukungan sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
9. Pak Habib Mustofa, Bu Tatiek Arjani, Pak Anton dan selaku pegawai Bidang Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat Kanwil DJP Jawa Timur I yang meluangkan waktu untuk membantu penulis untuk mengumpulkan data.
10. Tiara, Eviya, Chici, Eliz, Putri, Rizka, Ila yang telah memberikan semangat dan bantuan secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
11. Fara, Debora, Hilda, Arvan, Dicky, Said, Rizky Kacong, Wahyu sebagai teman satu bimbingan yang saling memberi dukungan agar dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
12. Teman-teman Program DIII Program Studi Administrasi Perkantoran angkatan 2016 yang telah memberikan dukungan kepada penulis.

Pada penghujung Kata Pengantar ini, penulis ingin menyampaikan bahwa penulis sadar akan kurangnya penulis sehingga penulis tidak mungkin dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini tanpa bantuan dan dukungan individu-individu yang telah disebutkan di atas. Tugas Akhir ini jauh dari kata sempurna, namun biarlah Tugas Akhir ini dapat menjadi bahan referensi bagi pembaca dan peneliti di masa depan.

Surabaya, 15 Juni 2019