

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah Tugas Akhir.....	4
1.3 Tujuan Tugas Akhir.....	4
1.4 Manfaat Tugas Akhir.....	4
1.5 Metode Pengumpulan Data.....	4
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Sosialisasi	8
2.1.1 Pengertian Sosialisasi	8
2.1.2 Tipe Sosialisasi	8
2.1.3 Proses Sosialisasi	8
2.1.4 Pihak yang terlibat dalam Sosialisasi	9
2.2 Pelaporan Pajak	10
2.2.1 Pengertian Surat Pemberitahuan (SPT)	10
2.2.2 Fungsi Surat Pemberitahuan	10
2.2.3 Pelaporan SPT secara Elektronik (E-Filing)	11
2.3 Pelayanan Pajak	16
2.3.1 Pelayanan dalam Kegiatan Administrasi Perpajakan	16
2.3.2 Standar Pelayanan Kanwil DJP Jawa Timur I	18
BAB 3 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	20
3.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	20
3.1.1 Sejarah singkat perusahaan	20
3.1.2 Lokasi Kanwil DJP Jawa Timur I	21
3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	22
3.1.4 Logo Direktorat Jenderal Pajak	22
3.1.5 Struktur Organisasi	23
3.1.6 Jenis produk yang dihasilkan Perusahaan	24

3.2 Deskripsi Hasil	25
3.3 Pembahasan.....	33
BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN.....	38
4.1 Kesimpulan.....	38
4.2 Saran.....	38
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 2.1	Bukti Penerimaan SPT Elektronik	10
Gambar 2.2	Tata Cara E-Filing	12
Gambar 2.3	Tampilan utama <i>website</i> DJP Online	13
Gambar 2.4	Tampilan kolom pengisian jumlah harta	14
Gambar 2.5	Tampilan kolom pengisian tanggungan Wajib Pajak	15
Gambar 2.6	Salah satu proses pengisian e-filing formulir 1770S	15
Gambar 2.7	Model Momen Kritis Pelayanan	17
Gambar 3.1	Peta Lokasi Kanwil DJP Jawa Timur I	21
Gambar 3.2	Logo Direktorat Jenderal Pajak	22
Gambar 3.3	Bagan Organisasi Kanwil DJP Jatim I	24
Gambar 3.4	Daftar <i>Tax Center</i> di Perguruan Tinggi Surabaya.....	27
Gambar 3.5	Pengukuhan Relawan Pajak oleh Kepala Kanwil	28
Gambar 3.6	Profil Instagram Kanwil DJP Jawa Timur I	28
Gambar 3.7	Pojok Pajak di Tunjungan Plaza Surabaya	29
Gambar 3.8	Statistik Pelaporan SPT Tahunan	31
Gambar 3.9	Kontak Online Kantor Pajak	32
Gambar 3.10	Kelas Pajak Online Via Zoom	33
Gambar 3.11	Suasana Layanan Asistansi E-Filing.....	35

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kartu Konsultasi Tugas Akhir
- Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 3 Transkrip Wawancara
- Lampiran 4 Dokumentasi Pendampingan E-Filing
- Lampiran 5 Sertifikat Kompetensi