

**ABSTRAK**  
**OPTIMALISASI PENYULUHAN DAN PELAYANAN PAJAK DJP KPP**  
**PRATAMA DALAM SOSIALISASI *e-filing* TERHADAP MASYARAKAT**  
**KOTA SEMARANG**

**Oleh**

**Delisar Mutmaina**

**102110104**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya masyarakat yang kurang taat akan pajak. Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran pembangunan dari sektor pendidikan dan kesehatan. Permasalahan dan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan Pemerintah dalam mengoptimalkan penyuluhan dan pelayanan serta kendala apa saja yang menghambat optimalisasi penyuluhan dan pelayanan KPP Pratama Semarang Tengah Satu dalam sosialisasi *e-filing* terhadap masyarakat kota Semarang.

Tipe penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan landasan teori komunikasi organisasi. Pengambilan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan dokumentasi. Sumber data diperoleh dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari wawancara mendalam terhadap 4 informan DJP KPP Pratama Semarang Tengah Satu. Karena fokus penelitian ini adalah pada responden yang memiliki latar belakang pengetahuan tentang penyuluhan pelayanan dan sosialisasi *e-filing* perpajakan, sehingga mampu memberikan jawaban-jawaban yang lebih akurat. Sedangkan data sekunder di dapat dari sumber-sumber lainnya yang dianggap representative untuk dijadikan bahan penelitian analisis dalam penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan proses sosialisasi *e-filing* yang optimal diharapkan akan membuat masyarakat sadar untuk membayar pajak, serta memiliki kepatuhan dan komitmen moral terhadap kewajiban perpajakannya. DJP KPP Pratama Semarang Tengah satu sebagai salah satu instansi pemerintah sudah optimal dalam melakukan penyuluhan, pelayanan serta sosialisasi *e-filing* terhadap masyarakat, dilihat dari penyuluhan yang dilakukan secara rutin tatap muka, melalui media sosial dan memberikan berbagai fasilitas lainnya namun diharapkan semua kembali terhadap kesadaran wajib pajak atau masyarakat agar mau membayar pajak dengan tertib.

*Kata kunci : Optimalisasi Pajak, Penyuluhan dan Pelayanan, Sosialisasi e-filing.*