

ABSTRACT

This study aims to know the effect of implementation electronic filling system (e-filling), electronic billing system (e-billing), and quality of tax service on the individual tax compliance at Tax Service Office Pratama Jakarta Cengkareng, West Jakarta. The kind of the research is quantitative using primary data sources obtained from the results of distributing questionnaires directly to respondents.

The population in this study is an individual taxpayer registered at the Tax Service Office Pratama Jakarta Cengkareng, West Jakarta. The sample in this research is 100 individual taxpayers registered. The method used to determine the sample in this research is the Solvin formula. Sampling technique in this research is purposive sampling.

Analysis by SPSS version 20, and analysis data used multiple linier regression tests. The results of this research indicate that the implementation of electronic filling system (e-filling) and quality of tax service has a positive and significant effect on taxpayer compliance, but electronic billing system (e-billing) does not affect the taxpayer's compliance.

Keywords : *e-filling, e-billing, tax service quality, and individual taxpayer compliance*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem perpajakan *electronic filling system (e-filling)*, *electronic billing system (e-billing)* serta kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cengkareng, Jakarta Barat. Penelitian ini merupakan penelitian bersifat kuantitatif dengan menggunakan sumber data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden.

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cengkareng, Jakarta Barat. Sample yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Metode yang digunakan untuk menentukan sample dalam penelitian ini adalah rumus *Solvin*. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini, yaitu *purposive sampling*.

Alat uji yang digunakan dalam penelitian ini yaitu SPSS versi 20, dan analisis data menggunakan uji regresi linier berganda. Hasil yang diperoleh adalah sistem perpajakan *e-filling*, dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, namun *e-billing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Kata kunci : *e-filling, e-billing, kualitas pelayanan, dan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*

