

**ANALISIS PENGARUH PERUBAHAN SISTEM PERPAJAKAN ONLINE
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK
(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kembangan
Tahun 2014)**

**Nurfitrianiingsih
43211010002**

Jurusan Akuntansi S1 – Fakultas Ekonomi dan Bisnis – Universitas Mercu Buana

ABSTRAK

Fenomena yang terjadi adalah sistem administrasi perpajakan yang diperlukan dinilai kembali dan kualitas layanan modern yang belum maksimal kepatuhan pajak dalam memenuhi kewajiban pajak mereka. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengumpulkan informasi tentang pengaruh perubahan sistem perpajakan online dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Kembangan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan bentuk penelitian survey. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 100 responden Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Kembangan. Teknik pengambilan sampel koresponden yaitu dengan membagikan kuseioner. Sampel yang digunakan menggunakan uji validitas dan reliabilitas sebagai ukuran penelitian. Pengujian hipotesis menggunakan program SPSS 21.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perubahan sistem perpajakan online berpengaruh positif namun tidak signifikan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : Sistem perpajakan online, kualitas pelayanan, kepatuhan wajib pajak.

**ANALYSIS OF EFFECT OF TAXATION SYSTEM ONLINE AND
QUALITY OF COMPLIANCE MANDATORY
(Case Study on KPP Pratama Jakarta Kembangan 2014)**

**Nurfitrianiingsih
43211010002**

S1 Accounting - Faculty of Economics and Business - University of Mercu Buana

ABSTRACT

The phenomenon that occurs is the tax administration system that required reassessment and modern service quality is not maximized tax compliance in meeting their tax obligations . The purpose of this study was to gather information about the effect of changes in the tax system online and the quality of service on tax compliance in KPP Pratama Jakarta Kembangan .

This study has used quantitative methods to form survey . The population in this research were 100 respondents individual taxpayer listed on KPP Pratama Jakarta Kembangan . The sampling technique is to distribute kuseioner correspondent . The sample used validity and reliability as a measure of research . Hypothesis testing using SPSS 21.

The results showed that the changes in the tax system online but not significant positive effect and quality of service and significant positive effect on tax compliance.

Keywords: *tax system online , quality service, taxpayer's compliace.*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA