

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi terdiri dari 7 variabel yaitu penerapan aplikasi system e-registration, e-filling, e-billing, pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *sampling incidental*. Sampel dalam penelitian ini terdiri dari 200 responden yang berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng. Sumber data yang digunakan yaitu data primer berupa kuesioner yang dibagikan kepada responden. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda dengan software SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel penerapan aplikasi system e-registration, e-filling, e-billing, pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng. Hasil ini dapat dilihat dari tingkat signifikansi masing-masing variabel bebas yang kurang dari tingkat  $\alpha = 5\%$ .

**Kata Kunci** : Penerapan Aplikasi System E-Registration, E-Filling, E-Billing, Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

## ABSTRACT

This research aimed to examine some factors which affect personal taxpayers' compliance at Pratama Tax Service Office, Surabaya Gubeng. Those factors were implementation of e-registration system, e-filing, e-billing, tax knowledge, taxpayers' awareness, fiscal service quality and tax sanction

The research was quantitative. Moreover, the data collection technique used incidental sampling. In line with, there were 200 respondents of personal taxpayers at Pratama Tax Service Office, Surabaya Gubeng as the sample. Furthermore, the data were primary in the form of questionnaires which were distributed to respondents. Additionally, the data analysis technique used multiple linear regression with SPSS (Statistical Product and Service Solution).

The research result concluded that implementation of e-registration system, e-filing, e-billing, tax knowledge, taxpayers' compliance at Pratama Tax Service Office, Surabaya Gubeng. This could be seen from the significance level of each independent variable which was less than  $\alpha = 5\%$ .

Keywords: Implementation of E-Registration System, E-Filing, E-Billing, Tax Knowledge, Taxpayers' Awareness, Fiscal Service Quality, Tax Sanction, Personal Taxpayers' Compliance.

