

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengkaji adanya pengaruh penerapan sistem elektronik perpajakan terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan bagi wajib pajak yang mana di Indonesia dapat dikatakan masih rendah khususnya di kota Surabaya pada Kantor Perpajakan Pratama Wonocolo. Sistem elektronik yang dikaji pada penelitian ini meliputi *e-Filing*, *e-Billing*, dan *e-Registration* yang diterapkan sebagai layanan administrasi perpajakan pada WPOP (Wajib Pajak Orang Pribadi) dengan pemahaman internet sebagai pemoderasi. Ketiga sistem elektronik tersebut menjadi variabel independen penelitian dengan kualitas pelayanan administrasi perpajakan sebagai variabel dependen. Jenis penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian explanatory research. Jumlah sampel yang dibutuhkan penelitian ini sebanyak 100 respondend yang merupakan Wajib Pajak Orag Pribadi di KPP Pratama Wonocolo Surabaya. Dengan menggunakan kuisisioner berupa skala likert dan menghasilkan data angka yang akan dianalisa melalui SPSS 20 yaitu analisis linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *e-Filing* dan *e-Billing* memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi pajak, sedangkan variabel *e-Registration* tidak memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi pajak.

Kata Kunci: *e-Filing*, *e-Billing*, *e-Registration*, kualitas pelayanan administrasi perpajakan

ABSTRACT

This research aimed to examine the effect of tax electronic system implementation on the quality of administration service for the taxpayers in Indonesia, which was considered low, especially in the city of Surabaya at Pratama Tax Office Wonocolo. Furthermore, the electronic systems discussed consist of e- Filing, e-Billing, and e-Registration implemented as the tax administration service at WPOP (personal taxpayers) moderate with an understanding of the internet as moderating. These three electronic systems become the independent variable, besides the dependent variable of this research used quality of tax administration service. This research used quantitative with explanatory research. Meanwhile, the number of samples was 100 respondents of personal taxpayers at KPP Pratama Wonocolo Surabaya. This research used the Likert scale, which produces numerical data analyzed by multiple linear analysis with SPSS 20. Moreover, the research result showed that e-filing and e-billing variables had a significant effect on the quality of tax administration service, while the variable of e-registration did not affect the quality of tax administration service.

Keywords: e-filing, e-billing, e-registration, quality of tax administration service.



I certify that this translation is true and accurate, Prepared by a professional translator. This translation is provided on this day

28/2021
/9

M. Faisa, S.Pd, M.Pd

STIESIA Language Center
Menur Pimpunan 30 Surabaya 60118, Indonesia