

## ABSTRAK

Penelitian ini mengangkat topik tentang faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dalam skripsi ini, faktor yang diuji adalah Persepsi Pelayanan dan Penggunaan Sistem *Online* Perpajakan. Dimana yang dimaksud pelayanan perpajakan disini adalah pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dan sistem *online* yang dimaksud adalah sistem *e-billing* dan *e-filing*. Pelayanan perpajakan dan kemudahan penggunaan sistem *e-billing* dan *e-filing* merupakan variabel independen dan kepatuhan wajib pajak dijadikan variabel dependen. Subyek dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan di KPP Pratama Surabaya Sawahan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk menjawab pertanyaan apakah Persepsi Pelayanan dan Kemudahan Penggunaan Sistem *e-billing* dan *e-filing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Surabaya Sawahan. Ketiga rumusan masalah tersebut dinyatakan dalam hipotesis penelitian yang diuji dengan analisis data primer yang bersumber dari jawaban responden atas kuesioner yang diisi secara *offline*. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Hasil analisis data dengan pengujian validitas, reliabilitas, dan uji t menunjukkan bahwa tiga variabel bebas tersebut yakni persepsi pelayanan perpajakan, kemudahan penggunaan sistem *e-billing*, dan kemudahan penggunaan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Sawahan.

Kata Kunci : Kemudahan Penggunaan Sistem *e-billing*, Kemudahan Penggunaan Sistem *e-filing*, Kepatuhan Wajib Pajak, dan Persepsi Pelayanan Perpajakan.

### ABSTRACT

*This research topic is to discuss factors that effect taxpayer compliance. In this research, the factors being researched are Perception of Service and Use of the Taxation System. Where is meant in taxation here is the service provided by fiscus and the online system in question is the e-billing and e-filing systems. Taxation services and perceived of use of e-billing and e-filing systems are independent variables and taxpayers are made dependent. The subjects in this research were non-employee individual taxpayers at KPP Pratama Surabaya Sawahan. The research want to solve the question about Perceptions of Service and Ease of Use of e-billing and e-filing systems have an effect on Individual Taxpayer Compliance at KPP Pratama Surabaya Sawahan. Those question stated in reasearch hypothesis which was researched by analyzed using data collected from respondents questionnaires answers. The questionnaires can be filled by offline. Approachment used is quantitave. The results of data analysis by validity test, reliability test, and t test show that the three independent variables, namely the perception of tax services, perceived ease of use of the e-billing system, and perceived ease of use of the e-filing system have an effect on the compliance of individual taxpayers at KPP Pratama Surabaya Sawahan.*

*Keywords: Ease of Use of the e-billing System, Ease of Use of the e-filing System, Taxpayer Compliance, and Perception of Taxation Services.*