

## ABSTRAK

Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak berupaya terus meningkatkan pelayanan pajak sehingga dengan adanya penerapan e-faktur diharapkan kepatuhan Pengusaha Kena Pajak semakin meningkat, tidak ada lagi kebocoran pajak di sektor PPN. Dalam Pelaksanaanya, masih perlu dikaji sejauh mana efektifitas penerapan e-faktur dalam peningkatan kepatuhan pengusaha kena pajak di KPP Madya Surabaya. Program yang efektif tidak hanya dapat mencapai tujuan tetapi juga memperhatikan cara dan sistem dalam mencapai tujuan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Efektivitas dinilai dengan pendekatan pencapaian tujuan dan pendekatan sistem, dengan kriteria efektifitas menurut Sowa (2004) yaitu efisiensi, pertumbuhan, kontrol, konsensus tentang keberhasilan dan evaluasi pihak luar. Hasil penelitian dengan menggunakan pendekatan tujuan dan pendekatan sistem menunjukkan bahwa penerapan e-faktur efektif untuk dapat meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Masa PPN di KPP Madya Surabaya, walaupun masih terdapat kendala-kendala dalam pelaksanaanya.

Kata kunci : efektifitas, e-faktur, kepatuhan, pendekatan sistem