

ABSTRAK

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi S-1 Akuntansi
2019

Riana Marselia
1212015087

Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparatur Pajak dan Penerapan *e-system* Perpajakan Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak dan Ditinjau dari Sudut Pandang Islam (Studi Penelitian Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tebet Tahun 2019).

Isu mengenai kualitas pelayanan perpajakan yang belum maksimal diduga menjadi salah satu faktor penyebab ketidakpuasan Wajib Pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya. *e-system* perpajakan merupakan modernisasi perpajakan dengan menggunakan teknologi informasi yang diharapkan dengan *e-system* dapat mempermudah Wajib Pajak untuk melaporkan pajak. Kepuasan Wajib Pajak merupakan gambaran dari keselarasan antara harapan seorang Wajib Pajak dan hasil yang diperoleh dari adanya suatu sistem perpajakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pelayanan aparatur pajak dan penerapan *e-system* perpajakan terhadap kepuasan Wajib Pajak pada KPP Pratama Jakarta Tebet, serta untuk mengetahui dari sudut pandang islam. Penelitian ini menggunakan metode statistik deskriptif. Penelitian ini menggunakan data primer yaitu kuesioner serta pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menentukan jumlah sampel berdasarkan rumus slovin dan didapat sampel berjumlah 100 Wajib Pajak orang pribadi. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan aparatur pajak dan penerapan *e-system* perpajakan, secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak dan secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Kata kunci : Pelayanan, *e-registraion*, *e-filing*, *e-spt*, Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi