

## **ABSTRACT**

**VIVIAN JAFAR**

**1501010105**

### **THE IMPACT OF ELECTRONIC TAX SYSTEM AND THE ROLE OF ACCOUNT REPRESENTATIVE TOWARD TAXPAYER COMPLIANCE AT KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN BELAWAN**

(xvii + 92 pages; 11 figures; 27 tables; 7 appendices)

Tax is one of the expenses that must be spent as it is vital income sources to fund national development and to improve the welfare of society. To increase taxpayer compliance, the Directorate General of Tax adopts modernization in taxation utilizing information technology systems to create better electronic tax services, such as *e-Billing* system and *e-Filing* system. The Directorate General of Tax also assigns tax officer called account representative to help taxpayers in using the electronic tax system to fulfill the taxation rights and obligations.

This research is intended to study the impact of *e-Billing* system, *e-Filing* system, and the role of account representative toward taxpayer compliance at *Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan*. This research is quantitative descriptive research. The data is obtained from the primary data in the form of questionnaires distributed to the registered taxpayers by using accidental sampling method with a total sample of 100 respondents. The analysis model used in this research is a multiple linear regression model and the data is processed by using the SPSS (Statistical Package Social Science) program version 25.0 for Windows.

The results of this research indicate that partially, *e-Billing* system has significant impact towards taxpayer compliance at *Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan*, *e-Filing* system has significant impact towards taxpayer compliance at *Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan*, while the role of account representative does not have significant impact towards taxpayer compliance at *Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan*. Simultaneously, *e-Billing* system, *e-Filing* system, and the role of account representative have significant impact toward taxpayer compliance at *Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan*.

**Keywords:** *E-Billing, E-Filing, The Role of Account Representative, Taxpayer Compliance*

References: 28

## **ABSTRAK**

**VIVIAN JAFAR**

**1501010105**

### ***PENGARUH SISTEM PERPAJAKAN ELEKTRONIK DAN PERAN ACCOUNT REPRESENTATIVE TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN BELAWAN***

*(xvii + 92 halaman; 11 gambar; 27 tabel; 7 lampiran)*

*Pajak adalah salah satu pengeluaran yang harus dibayar karena pajak merupakan sumber pendapatan penting untuk mendanai pembangunan nasional dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, Direktorat Jenderal Pajak mengadopsi modernisasi perpajakan yang memanfaatkan sistem teknologi informasi untuk menciptakan layanan perpajakan yang lebih baik, yaitu sistem e-Billing dan e-Filing. Direktorat Jenderal Pajak juga menugaskan petugas pajak yang disebut account representative untuk membantu wajib pajak dalam memenuhi hak dan kewajiban perpajakan.*

*Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari dampak sistem e-Billing, sistem e-Filing, dan peran account representative terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Data diperoleh dari data primer berupa kuesioner yang dibagikan kepada wajib pajak dengan memanfaatkan metode accidental sampling dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Model analisis yang digunakan adalah model regresi linier berganda dan data diproses menggunakan program SPSS (Statistical Package Social Science) versi 25.0 untuk Windows.*

*Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial, sistem e-Billing memiliki dampak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan sistem e-Filing memiliki dampak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan, tetapi peran account representative tidak memiliki dampak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan. Secara simultan, sistem e-Billing, sistem e-Filing dan peran account representative memiliki dampak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan.*

***Kata Kunci: E-Billing, E-Filing, Peran Account Representative, Kepatuhan Wajib Pajak***

*Referensi: 28*