

## ABSTRAK

Rendahnya kepatuhan wajib pajak disebabkan karena kurangnya pengetahuan wajib pajak dalam memahami dan melaksanakan sistem perpajakannya. Kebijakan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui sistem *e-Filing* dan sistem *e-Billing* masih belum efektif karena kurangnya informasi mengenai penggunaan sistem tersebut. Terkait dengan hal itu, perlu dilakukan penelitian mengenai pengaruh pengetahuan perpajakan, penerapan sistem *e-Filing* dan penerapan sistem *e-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan karakteristik responden di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas pada tahun 2019, menjelaskan bagaimana pengetahuan pajak, penerapan sistem *e-Filing*, penerapan sistem *e-Billing*, dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi (non karyawan), serta membuktikan secara empiris pengaruh pengetahuan perpajakan, penerapan sistem *e-Filing* dan penerapan sistem *e-Billing* secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan menguji pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner dan diukur dengan menggunakan skala likert. Populasi penelitian adalah wajib pajak orang pribadi (non karyawan) yang terdaftar wajib SPT di KPP Pratama Bandung Cicadas sampai dengan tahun 2017 yang berjumlah 26.578 Wajib Pajak. Metode pemilihan sampel menggunakan metode non probabilitas dengan teknik *convenience sampling*, maka diperoleh jumlah sampel wajib pajak orang pribadi yang menyampaikan SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas sebanyak 77 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda.

Berdasarkan hasil pengujian simultan, pengetahuan perpajakan, penerapan sistem *e-Filing* dan penerapan sistem *e-Billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (non karyawan) di KPP Pratama Bandung Cicadas. Hasil pengujian secara parsial, dapat diketahui bahwa penerapan sistem *e-Filing* dan penerapan sistem *e-Billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (non karyawan), sedangkan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (non karyawan).

**Kata Kunci:** pengetahuan perpajakan, penerapan sistem *e-Filing*, penerapan sistem *e-Billing*, kepatuhan wajib pajak.