ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan karena dilatar belakangi oleh adanya penggunaan sistem *e-Registration* yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan pelayanan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak **(**NPWP) terhadap masyarakat dengan sasaran agar tercapainya kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kualitas sistem *e-Registration* berperan terhadap kepuasan pengelola dan kepatuhan wajib pajak.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode statistik inferensial dengan analisis data pendekatan kuantitatif yaitu menggunakan alat bantu statistik yang dipakai untuk menganalisis variabel yang diteliti. Data yang digunakan adalah data primer dengan menggunakan kuesioner. Subjek penelitian ini adalah Pengelola yang secara khusus menangani dan Wajib Pajak yang menggunakan sistem *e-Registration* di KPP Pratama Cimahi.

Dari hasil analisis dapat dijelaskan hal-hal sebagai berikut : dari hasil uji t diketahui Hipotesis H0 : $\rho = 0$, hipotesis H0 : $\rho_{y1X} = 0$ baik secara simultan dan parsial menunjukkan bahwa tidak ada peranan atau kontribusi antara variabel kualitas sistem *e-Registration* (X) terhadap variabel kepuasan pengelola (Y1). Sedangkan hipotesis H1 : $\rho \neq 0$, hipotesis H1 : $\rho_{y2X} \neq 0$ menunjukkan bahwa secara simultan dan parsial variabel kualitas sistem *e-registration* (X) berperan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y2).

Kata kunci : Peranan, kualitas sistem, sistem *e-Registration*, kepuasan pengguna, kepatuhan wajib pajak

ABSTRACT

This research was conducted as background by the using of e-Registration system that aims to enhance customer satisfaction and service manager registration Taxpayer Identification Number (TIN) to the target in order to achieve compliance with the taxpayer. This study aims to determine how much the quality of e-Registration system is instrumental to the satisfaction of the management and taxpayer compliance.

The method used is inferential statistical method with quantitative approach the data analysis using statistical tools used to analyze the variables studied. The data used are the primary data using questionnaires. The subject of this study were managers who specialize in handling and use of taxpayers e-Registration system at KPP Pratama Cimahi.

From the analysis of these things can be explained as follows: of the t test results are known hypothesis H0: ρ = 0, the hypothesis H0 : $\rho_{y1X} = 0$ *both simultaneously and partially shows that there is no role or contribution of the variable quality of e-Registration system (X) for the management satisfaction variables (Y1). While the hypothesis H1: ρ ≠ 0, the hypothesis H1 :* $\rho_{y2X} \neq 0$ *indicates that simultaneous and partial variable quality of e-registration system (X) act on taxpayer compliance (Y2).*

Key words: Role, quality systems, e-Registration system, user satisfaction, taxpayer compliance