

ABSTRAK

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PENERAPAN E-FILING DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

(Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Boyolali)

Gabriel Wahyu Kurniawan

NIM: 162114040

Universitas Sanata Dharma Yogyakarta

2020

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pengetahuan perpajakan, penerapan *e-filing* dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Boyolali. Variabel ini dipilih karena sesuai dengan Wajib Pajak Orang Pribadi daibandingkan variabel lainnya. Penelitian ini diharapkan mampu menambah dan mengembangkan informasi yang secara khusus terkait dengan pengetahuan perpajakan, penerapan *e-filing* dan kualitas pelayanan.

Penelitian dilakukan secara kuantitatif serta menggunakan kuesioner sebagai sarana dalam pengumpulan data. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Boyolali. Sampel yang di ambil berjumlah 100 responden dengan menggunakan rumus *slovin* untuk menentuan jumlah sampel dan *purposive sampling* sebagai metode pengambilan sampel. Teknik analisis data yang di gunakan adalah regresi linear berganda.

Hasil dari penelitian ini diperoleh pengetahuan perpajakan dengan nilai t hitung 4,512 lebih besar daripada t tabel 1,984 dan memiliki signifikansi kurang dari 0,05, penerapan *e-filing* dengan nilai t hitung 1,948 kurang dari 1,984 dan signifikansi lebih dari 0,05, dan Kualitas pelayanan dengan nilai t hitung 2,808 lebih dari 1,984 dan signifikansi kurang dari 0,05. Menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sedangkan penerapan *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kata kunci: Pengetahuan Perpajakan, Penerapan e-filing, Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

THE EFFECT OF TAXATION KNOWLEDGE, APPLICATION OF E-FILING AND QUALITY OF SERVICE TO TAX OBLIGATION COMPLIANCE

(Case Study at the Boyolali Primary Tax Service Office)

Gabriel Wahyu Kurniawan

NIM: 162114040

Universitas Sanata Dharma Yogyakarta

2020

The purpose of this study to examine the effect of tax knowledge, the application of e-filing and service quality to the compliance of taxpayers of the Individuals in the Boyolali Primary Tax Service Office. This variable was chosen because it is in accordance with the Individual Taxpayer compared to other variables. This research is expected to be able to add and develop information specifically related to taxation knowledge, application of e-filing and service quality.

The research was conducted quantitatively and using a questionnaire as a means of collecting data. The population in this study were individual taxpayers registered at the Boyolali Pratama Tax Office. Samples taken were 100 respondents using the Slovin formula to determine the number of samples and purposive sampling as a sampling method. The data analysis technique used is multiple linear regression.

The results of this study obtained that knowledge of taxation with a t value of 4.512 is greater than t table 1.984 and has a significance of less than 0.05, the application of e-filing with a t value of 1.948 less than 1.984 and a significance of more than 0.05, and service quality. with a t value of 2.808 more than 1.984 and a significance of less than 0.05. It shows that tax knowledge and service quality have an effect on Individual Taxpayer compliance while the application of e-filing does not affect Individual Taxpayer compliance.

Keyword: tax knowledge, application of e-filing, Service Quality and Taxpayer Compliance