

ABSTRAK

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, SISTEM *E-FILING* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Atambua Wilayah Kerja Kefamenanu)

Janeva Pricilia Nahak

NIM: 212114201

Universitas Sanata Dharma Yogyakarta

2025

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris dugaan bahwa pengetahuan perpajakan, sistem *e-filing*, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak belum sepenuhnya stabil, hal ini ditunjukkan oleh adanya penurunan dalam pelaporan surat pemberitahuan tahunan mulai tahun 2021-2024, rendahnya kesadaran, serta kurangnya pemahaman tentang perpajakan. Wajib Pajak Orang Pribadi dipilih sebagai fokus penelitian karena selain jumlahnya yang besar, mereka memiliki peran penting dalam kontribusi penerimaan pajak.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 36.922 wajib pajak dengan sampel sebanyak 100. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner menggunakan *google form* kepada wajib pajak orang pribadi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda, uji F dan uji t.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, sistem *e-filing*, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. KPP Pratama Atambua disarankan untuk dapat membantu Wajib Pajak dalam meningkatkan pemahaman perpajakan, menyempurnakan sistem *e-filing*, dan memperbaiki kualitas pelayanan guna mendorong kepatuhan Wajib Pajak.

Kata kunci: Pengetahuan Perpajakan, Sistem *E-filing*, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

THE EFFECT OF TAX KNOWLEDGE, E-FILING SYSTEM AND SERVICE QUALITY ON TAXPAYER COMPLIANCE

(Empirical Study of Individual Taxpayers registered at the Atambua Pratama Tax Service Office, Kefamenanu Working Area)

Janeva Pricilia Nahak

NIM: 212114201

Sanata Dharma University Yogyakarta

2025

This study aims to empirically prove the assumption that tax knowledge, e-filing system, and service quality affect taxpayer compliance. The level of taxpayer compliance has not been fully stabilized, this is indicated by a decrease in the reporting of annual notification letters from 2021-2024, low awareness, and lack of understanding of taxation. Individual taxpayers were chosen as the focus of the study because in addition to their large number, they have an important role in contributing to tax revenue.

This research was conducted using a quantitative approach. The sampling technique used was purposive sampling. The population in this study was 36,922 taxpayers with a sample of 100. Data was collected through distributing questionnaires using google form to individual taxpayers. The data analysis technique used in this study is multiple linear regression, F test and t test.

The results of this study indicate that tax knowledge, e-filing system, and service quality affect taxpayer compliance. KPP Pratama Atambua is advised to be able to assist taxpayers in increasing tax understanding, improving the e-filing system, and improving service quality to encourage taxpayer compliance.

Keywords: Tax Knowledge, E-Filing System, Service Quality, Taxpayer Compliance.