

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, SANKSI
PERPAJAKAN DAN PENERAPAN *E-FILING*
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI**

(Studi kasus di KPP Pratama Kebon Jeruk Dua Jakarta Barat Tahun 2016)

**Oleh:
Imam Cahya
43213110496**

ABSTRAK

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan hal terpenting untuk menjaga penerimaan negara, karena pendapatan terbesar saat ini yang paling handal dan aman adalah dari Sektor Perpajakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan dan penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kebon Jeruk Dua Jakarta Barat Tahun 2016. Sampel yang dipilih menggunakan rumus *Slovin* dengan berjumlah 100 responden. Jenis penelitian adalah penelitian kausal dengan analisis regresi linier berganda. Metode pengumpulan data ini dengan menggunakan metode *accidental sampling*, dengan menyebarkan kuesioner kepada Wajib Pajak Orang Pribadi efektif yang terdaftar dan menggunakan *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratam (KPP) Kebon Jeruk Dua.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak, dan *e-filing* berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Sedangkan sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Penerapan *E-FILING*, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

**THE INFLUENCE OF THE QUALITY OF TAX SERVICE, TAX
PENALTIES AND THE APPLICATION OF E-FILING
ON THE INDIVIDUAL TAXPAYER COMPLIANCE**
(Case Study on Tax Office Primary Kebon Jeruk Dua Jakarta Barat Year 2016)

By:
IMAM CAHYA
43213110496

ABSTRACT

Compliance Taxpayer are important to keep state income, because largest income currently the safe is reliable and the taxation. Research aims to understand the influence of the quality of tax service, tax penalties and the application of e-filing on the Individual Taxpayer compliance. The study is done in the Tax Office (KPP) Primary Kebon Jeruk Dua Jakarta Barat year 2016. Sample selected using formulas Slovin with were 100 Respondents. The kinds of research is research causal by multiple linear regression analysis. Data collection method this by using the Method Accidental Sampling, by spreading the questionnaires to Individual Taxpayers effective, enrolled and use e-filing in the Tax Office (KPP) Primary Kebon Jeruk Dua.

Based on the results of this study showed that the quality of service tax and e-filing significant positive effect on the Individual Taxpayer compliance. While the tax penalties do not affect significant impact on the Individual Taxpayer compliance.

Keywords: Quality of Tax Service, Tax Penalties, Application of E-Filing, Individual Taxpayer Compliance