

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan, pelayanan petugas pajak, dan penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sanksi pajak sebagai variabel moderasi. Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dengan penentuan seberapa banyak yang menjadi sampel dilakukan dengan perhitungan rumus Slovin. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan *cross section* yang bersumber dari penyebaran kuesioner terhadap 100 Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Satu pada tahun 2023. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda yang terdiri dari 3 (tiga) variabel utama yaitu variabel independen, variabel dependen, dan variabel moderasi. Variabel independen terdiri dari pengetahuan perpajakan, pelayanan petugas pajak, dan penerapan e-filing, variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel moderasi adalah sanksi pajak.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian yang menggunakan pendekatan studi kausal untuk menguji apakah satu variabel menyebabkan variabel yang lain berubah atau tidak. Sedangkan desain penelitian ini menggunakan pendekatan studi deskriptif kuantitatif dalam rangka untuk mengumpulkan sejumlah data yang berguna untuk menjelaskan karakteristik variabel satu dengan variabel yang lainnya. Alat yang digunakan untuk menguji penelitian ini adalah dengan aplikasi SPSS versi 26. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, pelayanan petugas pajak, dan penerapan e-filing tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sanksi pajak sebagai variabel moderasi tidak dapat mempengaruhi hubungan antara pengetahuan perpajakan, pelayanan petugas pajak, dan penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Gambir Satu.

Kata Kunci: Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Petugas Pajak, Penerapan E-Filing, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, dan Sanksi Pajak

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of tax knowledge, tax officer services, and the application of e-filing on taxpayer compliance with tax sanctions as a moderating variable. This study uses the purposive sampling method by determining how many are sampled by calculating the Slovin formula. The data used in this study is primary and cross-sectional data originating from distributing questionnaires to 100 individual taxpayers at the Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Satu in 2023. The data analysis method used is multiple linear regression analysis, consisting of three main variables (independent, dependent, and moderating variables). The independent variables consist of knowledge of taxation, tax officer services, and the application of e-filing; the dependent variable is taxpayer compliance; and the moderating variable is tax sanctions.

This type of research uses a causal study approach to test whether one variable causes other variables to change or not. While the design of this research uses a quantitative descriptive study approach in order to collect some data that is useful for explaining the characteristics of one variable with other variables. The tool used to test this research is the SPSS version 26 application. The results of this study indicate that knowledge of taxation, tax officer services, and the application of e-filing have no effect on taxpayer compliance, while tax sanctions as a moderating variable cannot affect the relationship between tax knowledge, tax officer services, and the application of e-filing to individual taxpayer compliance at KPP Pratama Jakarta Gambir Satu.

Keywords: Tax Knowledge, Tax Officer Services, E-Filing Application, Individual Taxpayer Compliance, and Tax Sanctions