

ABSTRACT

This study aims to analyze, determine, confirm "The Influence of E-Filing Implementation, Tax Incentive Policies and Quality of Fiscal Services on MSME Taxpayer Compliance". The population in this study are SMEs (Micro, Small and Medium Enterprises) who are domiciled and run their businesses in the Keroncong sub-district, Jatiuwung sub-district, Tangerang City. The sampling technique in this study used the Non-Probability Sampling Technique, namely Accidental Sampling. The sample used in this study was 100 MSME respondents. Data collection techniques using a questionnaire (primary). The scale used in this study uses a Likert scale. The research design used in this study uses causal research to test the hypothesis. The data analysis method used in this research is descriptive statistics and testing using SMARTPLS 4 software. Data analysis techniques use measurement testing (Outer Model) and structural testing (Inner Model). The results of the study show that the implementation of e-filing has a significant effect on taxpayer compliance, tax incentive policies have no significant effect on taxpayer compliance, and the quality of tax authorities' services has a significant effect on taxpayer compliance.

Keywords : *Implementation of E-Filing, Tax Incentive Policies, Quality of Tax Services, and MSME Taxpayer Compliance*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis, mengetahui, mengonfirmasi “Pengaruh Penerapan *E-Filing*, Kebijakan Insentif Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM”. Populasi dalam penelitian ini adalah pelaku UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) yang berdomisili dan menjalankan usahanya di wilayah kelurahan Keroncong, kecamatan Jatiuwung, Kota Tangerang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Teknik *Non-Probability Sampling*, yaitu *Accidental Sampling*. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 100 responden UMKM. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner (primer). Skala yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan penelitian kausal untuk melakukan pengujian hipotesis. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah statistik deskriptif dan pengujian menggunakan *software* SMARTPLS 4. Teknik analisis data menggunakan pengujian pengukuran (*Outer Model*) dan pengujian struktural (*Inner Model*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, kebijakan insentif pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : Penerapan *E-Filing*, Kebijakan Insentif Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

UNIVERSITAS
MERCU BUANA