

Judul Penelitian : **Pengaruh Penerapan E-filing, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penyampaian SPT Tahunan pada KPP Pratama Kota Kediri Tahun 2018-2022**

Dosen Pembimbing : Dr. Sri Luayyi, S. E., M.SA
Khasanah Sahara, S. E., M.SA

Nama Mahasiswa : Atriwanda Smaut

NPM : 21130310042

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara empiris pengaruh penerapan *e-filing*, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Kediri selama periode 2018–2022. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada fenomena rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak di wilayah tersebut, yang tercermin dari fluktuasi persentase pelaporan SPT tahunan yang belum optimal. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 44 responden wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kota Kediri, dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya, serta data dianalisis menggunakan regresi linier berganda melalui perangkat lunak SPSS versi 25, yang meliputi uji asumsi klasik (uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) penerapan *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi; (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi; (3) sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi; dan (4) secara simultan, ketiga variabel tersebut memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Temuan ini mengindikasikan bahwa kemudahan dan kecepatan sistem *e-filing*, mutu pelayanan fiskus yang baik, serta penerapan sanksi yang tegas dapat menjadi faktor pendorong meningkatnya kepatuhan pajak. Implikasi penelitian ini adalah perlunya optimalisasi sosialisasi dan edukasi mengenai *e-filing*, peningkatan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kenyamanan dan kebutuhan wajib pajak, serta penerapan sanksi yang konsisten untuk meningkatkan kepatuhan pelaporan pajak.

Kata kunci: *e-filing*, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Judul Penelitian : **The Effect of E-filing Implementation, Service Quality, and Tax Sanctions on Individual Taxpayer Compliance in Submitting Annual Tax Returns to the Kediri City Tax Office in 2018-2022**

Dosen Pembimbing : Dr. Sri Luayyi, S. E., M.SA
Khasanah Sahara, S. E., M.SA
Nama Mahasiswa : Atriwanda Smaut
NPM : 21130310042

ABSTRACT

This study aims to empirically analyze the effect of *e-filing* implementation, service quality, and tax sanctions on individual taxpayers' compliance in submitting the Annual Tax Return (SPT) at the Primary Tax Office (KPP) Pratama Kota Kediri during the period 2018–2022. The background of this research is based on the phenomenon of low taxpayer compliance in the region, as reflected by the fluctuating percentage of annual tax return submissions which have not yet reached optimal levels. This research employs a quantitative method with an associative approach. Primary data were obtained through questionnaires distributed to 44 individual taxpayers registered at KPP Pratama Kota Kediri, using a purposive sampling technique. The research instruments were tested for validity and reliability, and the data were analyzed using multiple linear regression with SPSS version 25, which included classical assumption tests (normality, multicollinearity, and heteroscedasticity tests), partial tests (*t*-test), simultaneous tests (*F*-test), and the coefficient of determination (R^2). The results indicate that: (1) *e-filing* implementation has a positive and significant effect on individual taxpayer compliance; (2) service quality has a positive and significant effect on individual taxpayer compliance; (3) tax sanctions have a positive and significant effect on individual taxpayer compliance; and (4) simultaneously, these three variables have a positive and significant effect on individual taxpayer compliance. These findings suggest that the convenience and speed of the *e-filing* system, the quality of tax officer services, and the consistent enforcement of tax sanctions can serve as driving factors in increasing tax compliance. The implication of this study is the need to optimize the dissemination and education regarding *e-filing*, improve service quality oriented towards taxpayer comfort and needs, and consistently apply tax sanctions to enhance tax reporting compliance.

Keywords: *e-filing*, service quality, tax sanctions, individual taxpayer compliance.

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Pernyataan Bebas Plagiarisme	ii
Lembar Pengesahan	iii
Halaman Persetujuan	iv
Abstrak.....	v
Abstract	viii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar	xv
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Batasan Masalah	6
1.3 Perumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.5.1 Manfaat Operasional.....	7
1.5.2 Manfaat Akademis	8
BAB II: KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Tinjauan Dan Kajian Pustaka	13
2.2.1 Penerapan E-filing	13
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.3 Sanksi Perpajakan	16
2.2.4 Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi.....	17

2.3 Teori Hubungan Antar Variabel	19
2.3.1 Hubungan Penerapan E-filing terhadap kepatuhan wajib pajak	19
2.3.2 Hubungan Kualitas pelayanan Terhadap Kepatuhan wajib pajak.....	20
2.3.3 Hubungan Sanksi perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	22
2.3.4 Hubungan Penerapan E-Filing, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap kepatuhan wajib pajak	23
2.4 Kerangka Pikir	24
2.5 Formula Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	26
3.2 Lokasi Penelitian.....	26
3.3 Populasi Dan Sampel	26
3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	27
3.5 Penentuan Jumlah Sampel	27
3.6 Data Dan Teknik Pengumpulan data.....	28
3.7 Identifikasi Variabel	29
3.8. Definisi Operasional Variabel	29
3.9 Teknik Analisis Data	33
3.9.1 Tabulasi data	34
3.9.2 Uji Kualitas Data.....	34
3.9.3 Uji Asumsi Klasik	35
3.9.3.1 Uji Normalitas.....	35
3.9.3.2 Uji Multikolonieritas.....	35
3.9.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	35
3.9.4 Uji Hipotesis	35

3.9.4.1 Analisis Regresi Berganda	35
3.9.4.2 Uji T	36
3.9.4.3 Uji F	36
3.9.4.4 Uji R.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Hasil Penelitian	38
4.1.1 Gambaran Umum Kantor Pelayanan pajak.....	38
4.2 Pembahasan.....	39
4.2.1 Uji Validitas	41
4.2.2 Uji Reliabilitas	43
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	44
4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	47
4.2.5 Uji Hipotesis	48
4.3 Interpretasi	51
4.3.1 Pengaruh Penerapan E-filing Terhadap Kepatuhan wajib pajak.....	51
4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	52
4.3.3 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak.....	
4.3.4 Pengaruh Penerapan E-filing,Kualitas Pelayanan,Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	54
5.1 Kesimpulan	54
5.2 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 3.1 Kriteria Seleksi Sampel.....	27
Tabel 3.2 Skala Pengukuran Likert	28
Tabel 3.3 Definisi Oprasional Variabel	30
Tabel 4.1 Analisis Statistik Deskriptif	39
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas	41
Tabel 4.3 Hasil Uji Realibilitas	43
Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas One- Sampel Kolmogorov-Smirnov test	45
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinieritas	45
Tabel 4.6 Hasil Uji Heterokedasitas.....	46
Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Berganda.....	47
Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Statistik F (Simultan).....	49
Tabel 4.10 Hasil Uji Statistik T (Persial)	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	41
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik p-plot	44
Gambar 4.3 Scatterplot	47