

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PEMAHAMAN PERPAJAKAN, SANKSI
PAJAK, BIAYA KEPATUHAN PAJAK DAN PENERAPAN *E-FILING*
TERHADAP KEPATUHANWAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Pada KPP Pratama Klaten)**

Oleh:

Putri Meidiana Kartika Pratiwi

UPN “Veteran” Yogyakarta; Email: putrimeidiana47@gmail.com

Hiras Pasaribu

UPN “Veteran” Yogyakarta; Email: hiras.pasaribu@upnyk.ac.id

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of Tax Service, Tax Knowledge, Tax Sanctions, Tax Compliance Cost, and Application of e-Filing on compliance with individual taxpayers (Empirical studies on KPP Pratama Klaten). This research uses survey sampling method. Survey Sampling method is a study conducted on large and small populations, but the data studied is a sample of the population. The collection using a research instrument in the form of questionnaires. Data collected through questionnaires distributed to employees as much as 110 respondents. from a population of 119.495 using the slovin formula. Data obtained then processed and analyzed with SPSS Version 16. The results showed Tax Service, Tax Sanctions, and Application of e-Filing have on compliance with individual taxpayers. Whereas Tax Knowledge and Tax Compliance Cost have no compliance with individual taxpayers.

Keywords: *Tax Service, Tax Knowledge, Tax Sanctions, Tax Compliance Cost, and Application of e-Filing.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, pemahaman perpajakan, sanksi pajak, biaya kepatuhan pajak dan penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Studi Pada KPP Pratama Klaten). Metode penelitian ini menggunakan metode *Survey Sampling*. *Survey Sampling* merupakan penelitian yang dilakukan pada populasi yang besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah sampel dari populasi tersebut. Pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner. Data yang dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada wajib pajak sebanyak 110 responden dari jumlah populasi sebesar 119.495 dengan menggunakan rumus slovin. Data yang diperoleh kemudian diproses dan dianalisis dengan SPSS Versi 16. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan pemahaman perpajakan dan biaya kepatuhan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pemahaman Perpajakan, Sanksi Pajak, Biaya Kepatuhan Pajak Dan Penerapan *E-Filing*.