

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh penerapan *e-SPT*, pemahaman perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pajak Pratama Simokerto Surabaya. Dalam penelitian ini terdiri atas tiga variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah penerapan *e-SPT*, pemahaman perpajakan dan pelayanan fiskus. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi yang digunakan oleh peneliti yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Simokerto Surabaya. Pengambilan sampel dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu cara atau teknik penentuan sampel dengan pertimbangan khusus sehingga layak untuk dapat dijadikan sebagai sampel. Berdasarkan *purposive sampling* tersebut telah didapatkan sebanyak 94 sampel. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda menggunakan program SPSS versi 23.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-SPT* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dikarenakan sistem aplikasi modern yang dibuat Direktorat Jenderal Pajak dapat memberikan kemudahan pada wajib pajak dalam melakukan pelaporan SPT pajak. Pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pemahaman yang dimiliki oleh wajib pajak terkait akan pajak, maka kepatuhan wajib pajak juga akan dapat meningkat. Pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan oleh aparat fiskus tidak dapat menjadi tolok ukur untuk menentukan meningkat atau tidaknya suatu kepatuhan yang dimiliki oleh wajib pajak, ditambah lagi setelah adanya *e-SPT* wajib pajak lebih memilih untuk melakukan pelaporan pajak secara online daripada datang secara langsung.

Kata kunci : Penerapan *e-SPT*, Pemahaman Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

This research aimed to examine the effect of e-SPT implementation, understanding of taxation and fiscal services on the taxpayers' compliance of Simokerto Pratama Tax Office, Surabaya. While, there were three independent one dependent variables (e-SPT implementation, understanding of taxation, fiscal services) and one dependent variable (taxpayers' compliance).

The research was quantitative. Moreover, the population was individual taxpayers who were registered at KPP Pratama Simokerto Surabaya. Furthermore, the data collection technique used purposive sampling, in which the sample was based on criteria given. In line with, there were 94 respondents as sample. In addition, the data analysis technique used multiple linear regression with SPSS 23.

The research result concluded e-SPT implementation had positive effect on taxpayers' compliance. This happened as the modern application system which was created by the Directorate General of Taxes could facilitate the taxpayers in reporting their tax return. Likewise, understanding of taxation had positive effect on the taxpayers' compliance. It meant, the higher the understanding of taxation from taxpayers, the higher the taxpayers' compliance. On the other hand, fiscal service did not effect the taxpayers' compliance. This was due to the quality service which was provided by the fiscal authorities could not be a benchmark to determine the taxpayers' compliance. Besides, after e-SPT was implemented, the taxpayers were prefer doing online tax reporting rather than having direct visit.

Keywords : e-SPT Implementation, Understanding of Taxation, Fiscal Services, Taxpayers' Compliance

