

ABSTRAK

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan tindakan yang patuh dan sadar terhadap ketertiban pelaporan kewajiban perpajakan. Namun, masih banyak masyarakat Karangpilang Surabaya masih ragu membayar pajak. Banyak faktor mempengaruhi kepatuhan wajib pajak maka, Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh penerapan sistem *e-filing*, pelayanan fiskus perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pratama Surabaya Karangpilang (KPP).

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya. Sampel yang digunakan penelitian ini berjumlah 100 responden. Pengambilan sampel menggunakan *Tekni Accidental Sampling*, yaitu penentuan jumlah sampel berdasarkan wajib pajak yang kebetulan bertemu dengan peneliti sesuai dengan kriteria yang ditentukan, maka akan digunakan sebagai sumber data. Dalam pengambilan sampel, peneliti menggunakan data primer yakni peneliti secara langsung terjun ke lapangan untuk memperoleh data dari wajib pajak orang pribadi yang data ke KPP Pratama Surabaya Karangpilang. Pengambilan data dilakukan oleh peneliti dengan menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak.

Hasil penelitian ini menentukan penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kpp Surabaya, Pelayanan fiskus perpajakan berpengaruh positif terhadap kpp Surabaya, sanksi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kpp Surabaya. Artinya, penerapan sistem *e-filing* yang diterapkan dapat membantu pada KPP Surabaya untuk mengatasi masyarakat dalam membayar pajak.

Kata Kunci: *e-filing*, Fiskus, Sanksi, dan Pajak

ABSTRACT

Taxpayers' compliance is obliged and awareness action towards the tax obligation auditing order. However, most people in Karangpilang Surabaya are doubtful to pay the tax. Some factors can affect their compliance. Therefore, this research aimed to examine and analyze the effect of the implementation of an E-filing system, tax fiscal service, and tax sanction on the taxpayers' compliance at the KPP Pratama Karangpilang,

Surabaya office. The research was quantitative. The population was 100 respondents with purposive sampling as the data collection technique. The respondents were chosen accidentally due to the required criteria as the data source. In line with that, the data were primary, in which the researcher took directly on the spot among personal taxpayers. Moreover, the data were taken from KPP Pratama Karangpilang, Surabaya. Questionnaires as the instrument was distributed to the respondents.

The result concluded that both E-filing implementation and fiscal tax service had a positive effect on taxpayers' compliance. However, tax sanctions had a negative effect on taxpayers' compliance. This meant, the E-filing system which was applied, could facilitate the taxpayers in KPP Pratama Karangpilang, Surabaya in paying the tax.

Keywords: e-filing, fiscal, sanctions, tax



I hereby certify that this translation is true and accurate. Prepared by a professional translator. This translation is provided on this day

M. Faisy

STIESIA L. A.
Menta Peringkat

Indonesia