

## ABSTRAKSI

AYU GIYANISA, Pengaruh pengetahuan perpajakan, penerapan *e-filling* dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pemilik NPWP (studi empiris pada wajib pajak pemilik NPWP di daerah Kabupaten Tangerang). Dibimbing oleh Dr. MF. Arrozi, SE, M.Si., Ak, CA.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan, penerapan *e-filling* dan kualitas pelayanan sebagai variable independen terhadap kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Sampel penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi pemilik NPWP yang membayar kewajiban perpajakannya di KPP yang berada di Daerah kabupaten tangerang - kelapa dua. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Simple Random Sampling* (penentuan sampel secara acak) dengan menghasilkan 100 Responden.

Data tersebut diolah menggunakan SPSS dengan melakukan uji validitas data, reliabilitas data, uji asumsi BLUE, analisis deskriptif, analisis regresi linier berganda, uji F, uji t yang menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, penerapan *e-filling* dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian adalah pengetahuan perpajakan, penerapan *e-filling* dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi secara simultan, pengetahuan perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi secara parsial sedangkan penerapan *e-filling* tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi secara parsial, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak secara parsial.

Kata Kunci: Pengetahuan Perpajakan, *E-filling*, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak.

## ABSTRACTION

AYU GIYANISA, *The influence of taxation knowledge, the application of e-filling and the quality of service to individual taxpayer compliance with the NPWP owner (an imposing study on taxpayers who have an NPWP in Tangerang Regency). Supervised by Dr. MF. Arrozi, SE, M.Sc., Ak, CA.*

*The purpose of this study was to determine the effect of taxation knowledge, the application of e-filling and service quality as an independent variable on taxpayer compliance as the dependent variable. Samples of this research are individual taxpayers who are the NPWP owners who pay their tax obligations in the KPP located in the district area of Tangerang - Kelapa Dua. The sampling technique uses Simple Random Sampling (random sampling) with 100 respondents.*

*The data was processed using SPSS by testing data validity, data reliability, BLUE assumption test, descriptive analysis, multiple linear regression analysis, F test, t test which showed that tax knowledge, e-filling application and service quality affected taxpayer compliance.*

*The results of the research are taxation knowledge, the application of e-filling and service quality have a significant positive effect on personal taxpayer compliance simultaneously, taxation knowledge has a significant positive effect on individual taxpayer compliance partially while the application of e-filling has no significant positive effect on compulsory compliance personal tax partially, and service quality has a positive effect on taxpayer compliance partially.*

*Keywords: Taxation Knowledge, E-filling, Service Quality, Taxpayer Compliance.*