

ABSTRACT

Mita Rafika, 170221100033. Effect of Tax Socialization, Service Quality, Compliance Costs, Implementation of E-Filing and Tax Sanctions on Individual Taxpayer Compliance in Annual Tax Return Reporting Amid the Covid-19 Pandemic (Empirical Study of Individual Taxpayers at KPP Pratama Bangkalan) Under the guidance of Mrs. Anis Wulandari, SE., MSA., Ak., CA.

Taxpayer compliance is important, if taxpayer compliance decreases it can lead to tax evasion and evasion which can have an impact on lack of revenue from tax sources. This study aims to determine the effect of tax socialization, service quality, tax compliance costs, implementation of e-filing and tax sanctions on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Bangkalan during the COVID-19 pandemic.

The technique of collecting data is through questionnaires with purposive sampling, namely people who have NPWP and are individual taxpayers registered at KPP Pratama Bangkalan and the amount of data processed is 100 respondents. The data analysis technique used is multiple linear analysis.

The results of this study indicate that tax socialization, service quality, application of e-filing and tax sanctions have a positive effect on individual taxpayer compliance. Meanwhile, compliance costs have a negative effect on individual taxpayer compliance.

Keywords: Tax Socialization, Service Quality, Compliance Costs, E-Filing Implementation, Tax Sanctions

ABSTRAK

Mita Rafika, 170221100033. Pengaruh Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan, Penerapan *E-Filing* Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan SPT Tahunan Di Tengah Pandemi Covid-19 (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Bangkalan) Dibawah bimbingan Ibu Anis Wulandari, SE., MSA., Ak., CA.

Kepatuhan wajib pajak merupakan hal yang penting, apabila kepatuhan wajib pajak menurun dapat menyebabkan penghindaran dan penggelapan pajak yang dapat berdampak pada kurangnya penerimaan dari sumber pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sosialisasi pajak, kualitas pelayanan, biaya kepatuhan pajak, penerapan *e-filing* dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bangkalan pada saat pandemi COVID-19.

Teknik pengumpulan data melalui kuesioner dengan pengambilan sampel secara *purposive sampling* yaitu orang yang memiliki NPWP dan merupakan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bangkalan serta jumlah data diolah sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis liner berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi pajak, kualitas pelayanan, penerapan *e-filing* dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan biaya kepatuhan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata Kunci: Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan, Penerapan *E-Filing*, Sanksi Pajak