

“PENGARUH PELAYANAN PERPAJAKAN, PENYULUHAN WAJIB PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Pada Wajib Pajak KPP Pratama Surabaya Gubeng)”

ABSTRAK

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Oleh karena itu kualitas pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberikan kenyamanan dan pandangan yang baik dari wajib pajak. Pelayanan petugas pajak yang kooperatif, jujur, menegakkan aturan perpajakan, tidak mempersulit, dan tidak mengecewakan wajib pajak diharapkan mampu mengatasi masalah kepatuhan wajib pajak. Tujuan penelitian ini untuk pengaruh pelayanan perpajakan, penyuluhan wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Menggunakan rumus Slovin diperoleh bahwa sampel pada penelitian ini berjumlah minimal 133 wajib pajak. Uji statistik menggunakan regresi linier berganda. Variabel bebas adalah pelayanan perpajakan, penyuluhan wajib pajak dan sanksi pajak. Variabel terikatnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Uji F untuk mengetahui pengaruh secara serempak seluruh variabel bebas terhadap terikat. Uji t untuk mengetahui pengaruh setiap variabel bebas terhadap terikat.

Kesimpulan hasil penelitian : (1) ada pengaruh secara serempak pelayanan perpajakan, penyuluhan wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 65,5% ; (2) Pengaruh pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 42,2% ; (3) Pengaruh penyuluhan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 55,8% ; (3) Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 30,6%.

Kata kunci : perpajakan, penyuluhan wajib pajak dan sanksi pajak dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi