ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, pemahaman, sanksi wajib pajak terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan.

Sampel dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan accinedtal sampling pada wajib pajak orang pribadi yang telah terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan dan berdasarkan kriteria yang telah ditentukan maka diperoleh sampel sebanyak 70 responden.Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, pemahaman, dan sanksi wajib pajak, sedangkan variabel independennya adalah kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi linier berganda dengan alat bantu aplikasi SPSS (Statistical Product and Service Solutions).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Pemahaman dan Sanksi wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Pelaporan wajib pajak orang pribadi.Tingkat signifikansi Kualitas Pelayanansebesar 0,001 tingkat signifikansi Pemahaman sebesar0,012 dan tingkat signifikansi Sanksi wajib pajak sebesar 0,011.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Pemahaman, Sanksi Pajak Wajib dan Kepatuhan Pelaporan

ABSTRACT

The research aimed to understand and analyze the influence of service quality, understanding and taxplayer sanction to personal taxplayer compliance report at the Pratama tax service office Krembangan Surabaya.

This obtained samples through accidental sampling to personal taxplayer compliance that were listed in Pratama tax service office Krembangan Surabaya. Based on the required criteria, this research used 70 respondents at samples. The dependent variable in this research were service quality, understanding and taxplayer sanction, while the independent variable was compliance with personal taxplayer reporting. Moreover, the analyis method in this research was multiple linear regression analysis method using SPSS (Statistical Product and Service Solutions).

The results of this research showed that service quality, understanding and taxplayer sanction had positive and significants influence to personal taxplayer reporting compliance. The amount significance level of service quality was 0,001, the amount significance level of understanding was 0,012 and significance level of taxplayer sanction was 0,011.

Keywords: Service quality, understanding, taxplayer sanction and complianc repotin