ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang berada pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sukomanunggal.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif yang populasinya adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sukomanunggal. Teknik pengambilan sampel dengan metode *incidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel sebanyak 100 responden. Penentuan ini menggunakan rumus *slovin* didapat sebanyak 99,89 yang dibulatkan menjadi 100 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan sistem yang diberikan oleh petugas pajak dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dan sanksi pajak yang telah diberlakukan dapat memberikan efek jera bagi para wajib pajak agar lebih patuh. Sedangkan tarif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan meskipun tingkat tarif pajak tinggi ataupun rendah, wajib pajak enggan untuk membayar karena kurangnya kesadaran wajib pajak itu sendiri.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Tarif Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

This research aimed to examine the effect of service quality, tax sanction, tax rates on the individual taxpayers compliance of Tax Service Office, Sukomanunggal Surabaya.The research was quantitative. While, the population was individual taxpayers who were registered at Tax Service Office, Sukomanunggal Surabaya.

The data collection technique used incidental sampling, in which the sample was determined by a chance of meeting with researchers. Moreover, the sampling used Slovin formula, in which obtain 99,89 respondents. Therefore, there were 100 respondents as sample. Furthermore, the data analysis technique used multiple linear regression with SPSS.

The research result concluded service quality and tax sanction affect taxpayers' compliance. This happened as the service quality of system which was provided by tax official could provide comfort and convenience in carrying out tax obligations and tax sanction. It provided a deterrent effect for taxpayers to be more compliant. On the other hand, tax rate did not affect taxpayers' compliance. It meant, although the tax rate was high or low, taxpayers were reluctant to pay tax due to lack of taxpayers' awareness.

Keywords: service quality, tax sanction, tax rate, taxpayers' compliance