

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan perpajakan dan efektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan perpajakan dan efektivitas sistem perpajakan, sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan penyebaran kuesioner. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Accidental Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara kebetulan atau tidak sengaja, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Berdasarkan metode *Accidental Sampling* tersebut didapatkan sebanyak 69 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS versi 25.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan perpajakan dan efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan Direktorat Jenderal Pajak memanfaatkan teknologi modern sebagai layanan perpajakan secara online supaya memotivasi wajib pajak lebih memiliki kemauan dalam membayar kewajiban perpajakannya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Perpajakan, Efektivitas Sistem Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

This Research aimed to examine the effect of tax Service quality and tax System effectiveness on personal taxpayers' compliance of Pratama Tax Service Office, Wonocolo. While the independent variabel were tax Service quality and effectiveness of the tax System. Meanwhie, the dependent variabel was personal taxpayers' compliance.

The research was quantitative, with questionnaires as the instrument. Moreover, the data collection technique used Accidental Sampling in which the sample was taken accidentally; whoever met the researcher. There were 69 personal taxpayers listed on Pratama Tax Service Office, Wonocolo as the sample. Furthermore, the data analysis technique used multiple linear regression with SPSS 25

The research result concluded that both tax service quality and tax system effectiveness positively affected personal taxpayers' compliance of Pratama Tax Service Office, Wonocolo. This showed the Directorate of General of Tax used modern Technology as an Online tax service to motivate taxpayers as more willing to fulfill tax liabilities.

Keywords: tax service quality, tax system effectiveness, taxpayers compliance