

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pajak Pratama Surabaya Simokerto. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan sanksi pajak, sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak.

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Surabaya Simokerto. Pengambilan sampel pada penelitian ini diperoleh dengan menggunakan metode *Accidental Sampling* yaitu menentukan jumlah sampel yang secara kebetulan saat ditemui cocok sebagai sumber data. Berdasarkan jumlah sampel yang telah didapatkan yaitu sebanyak 68 sampel. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS versi 25.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dikarenakan petugas pajak telah memberikan pelayanan dan melaksanakan kewajibannya dengan baik. Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi sanksi pajak yang diberikan kepada wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya juga akan dapat meningkat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

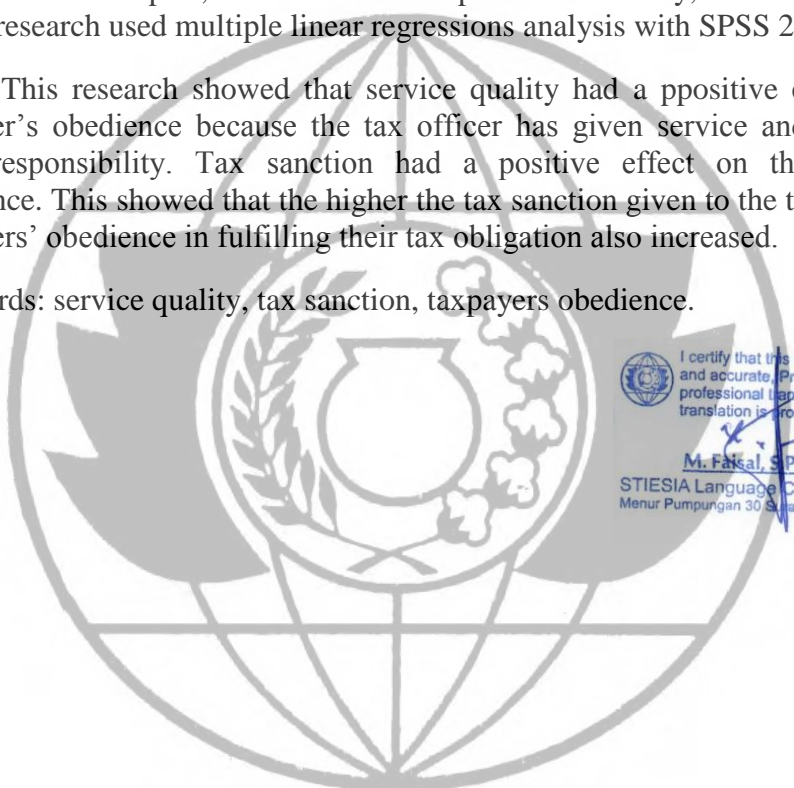
ABSTRACT

This research aimed to examine service quality and tax sanction on the taxpayer's obedience at Pratama Tax Office Simokerto Surabaya. Furthermore, this research's independent variable showed that service quality and tax sanction, while this research's dependent variable used taxpayer's obedience.

This research used the quantitative method. At the same time, this research population used personal taxpayers listed on KPP Pratama Simokerto Surabaya. Moreover, this research sample used accidental sampling i.e., a determination sample that coincidentally met with sample criteria as the data source. Based on the number of samples, it obtained 68 samples. Additionally, the analysis method of this research used multiple linear regressions analysis with SPSS 25 version.

This research showed that service quality had a positive effect on the taxpayer's obedience because the tax officer has given service and provided a good responsibility. Tax sanction had a positive effect on the taxpayer's obedience. This showed that the higher the tax sanction given to the taxpayers, the taxpayers' obedience in fulfilling their tax obligation also increased.

Keywords: service quality, tax sanction, taxpayers obedience.



I certify that this translation is true and accurate, Prepared by a professional translator. This translation is provided on this day—
M. Faisal, S.Pd., M.Pd
STIESIA Language Center
Menur Pumpungan 30 Surabaya 60118, Indonesia