

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen Kualitas Pelayanan dan Sanksi Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 100 responden wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan teknik *accidental sampling*.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner. Sumber data yang digunakan yaitu data primer berupa jawaban dari kuesioner yang telah dibagikan kepada responden. Metode analisis yang digunakan pada penelitian adalah metode analisis regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS versi 26.

Hasil analisis menunjukkan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor hal ini menunjukkan bahwa petugas pajak telah meningkatkan kualitas pelayanannya secara menyeluruh agar wajib pajak merasa aman dan puas dengan pelayanan yang diberikan saat membayar pajak kendaraan bermotor. Sanksi Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak setuju jika sanksi diterapkan agar terbentuknya kedisiplinan guna menjalankan kewajiban untuk membayar pajak kendaraan bermotor (PKB).

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

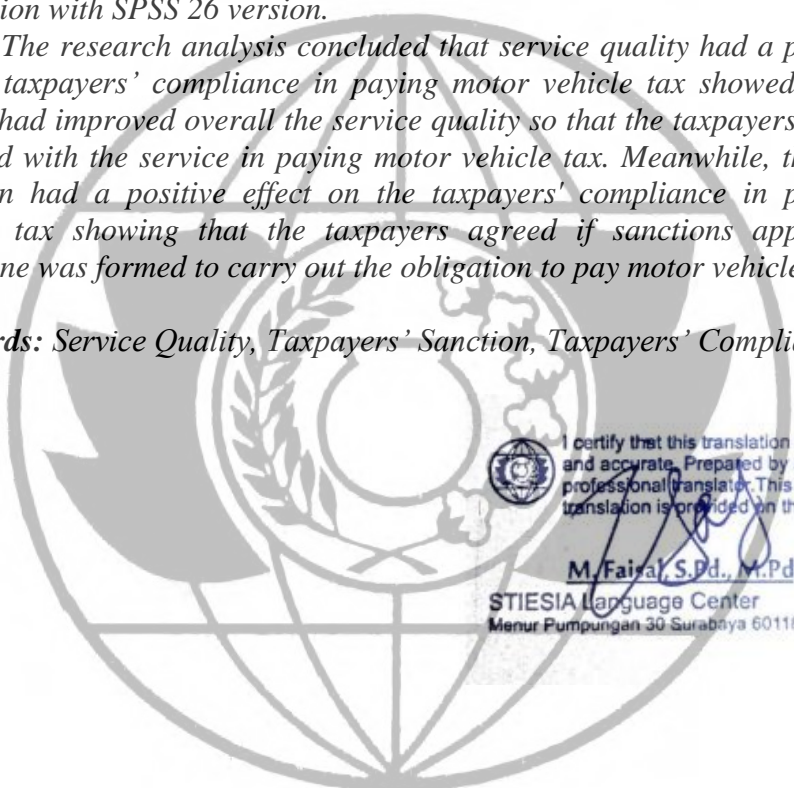
ABSTRACT

This research aimed to find out the effect of independent variables namely, service quality and taxpayers' sanction on the taxpayers' compliance in motor vehicle tax payment. The research sample consisted of 100 respondents of motor vehicle taxpayers listed on Shared Office Samsat South Surabaya. This research was quantitative.

The research sample used an accidental sampling technique. The research data collection technique used the questionnaire method. Furthermore, the data source used primary data through the answer of the questionnaire distributed to the respondents. Moreover, the research analysis method used multiple linear regression with SPSS 26 version.

The research analysis concluded that service quality had a positive effect on the taxpayers' compliance in paying motor vehicle tax showed that the tax officer had improved overall the service quality so that the taxpayers felt safe and satisfied with the service in paying motor vehicle tax. Meanwhile, the taxpayers' sanction had a positive effect on the taxpayers' compliance in paying motor vehicle tax showing that the taxpayers agreed if sanctions applied so that discipline was formed to carry out the obligation to pay motor vehicle tax (PKB).

Keywords: *Service Quality, Taxpayers' Sanction, Taxpayers' Compliance*



I certify that this translation is true and accurate. Prepared by a professional translator. This translation is provided on this day 11/07/22

M. Faizal, S.Pd., M.Pd
STIESIA Language Center
Menur Pumpungan 30 Surabaya 60116, Indonesia