

ABSTRACT

This study was made to answer the problem formulation in this study, namely the influence of tax service quality, understanding of tax regulations, tax sanctions and tax relief on individual taxpayer compliance in paying taxes. The purpose of this study is to determine the effect of tax service quality, understanding of tax regulation, tax sanctions and tax relief on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Surabaya Wonocolo. The variables in this study are tax service quality (X_1), understanding of tax regulations (X_2), tax sanctions (X_3), tax relief (X_4), taxpayer compliance (Y). The type of field research is field research) which is carried out by collecting data and information obtained directly from respondents. The researcher conducted a survey on some of the Individual Taxpayers. Individuals registered with the Tax Service Office (KPP) Pratama Surabaya Wonocolo, while the scope of the research is all individual taxpayers registered at the Tax Service Office (KPP) Pratama Surabaya Wonocolo. The data used in this study is primary data with a questionnaire. The data analysis technique used is multiple linear regression with the SPSS version 22 program. The results show that, the quality of tax services, understanding of tax regulations, tax sanctions have no effect and are not significant on mandatory compliance. taxes, while the reduction in tax rates has a positive effect on taxpayer compliance.

Keywords: Quality of Tax Services, Understanding of Tax Regulations, Tax Sanctions, Tax Reductions, and Taxpayer Compliance.

ABSTRAK

Penelitian ini dibuat untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu pengaruh kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan pajak, sanksi pajak dan keringanan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayara pajak. Dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan pajak, sanksi pajak serta keringanan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan pajak (X_1), pemahaman peraturan pajak (X_2), sanksi pajak (X_3), keringanan tarif pajak (X_4), kepatuhan wajib pajak (Y). Jenis penelitian lapangan (*field research*) yang dilakukan dengan mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh langsung dari responden. Peneliti melakukan survei pada sebagian Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Wonocolo. Sedangkan ruang lingkup penelitian adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Wonocolo. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan program SPSS versi 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan pajak, sanksi pajak tidak memiliki pengaruh dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan keringanan tarif pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Pajak, Keringan Tarif Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak.