

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Sanksi Perpajakan Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Sanksi Perpajakan Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak baik secara simultan maupun parsial. Data dikumpulkan menggunakan metode observasi, kuesioner dan studi kepustakaan kemudian dianalisis menggunakan metode analisis regresi berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak (Orang Pribadi & Badan) yang Terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang Tahun 2017-2019 yang berjumlah 148.770 wajib pajak dan sampel yang diambil sebanyak 100 orang responden atau Wajib Pajak (Orang Pribadi & Badan) yang Terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang Tahun 2017-2019. Dimana jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus slovin, serta menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu teknik accidental sampling

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa dalam penelitian ini variabel bebas X_1 , X_2 , X_3 , memiliki kontribusi atau sumbangan sebesar 59,5% (R Square = 0,595) terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Secara simultan/bersama-sama variabel x_1 , x_2 , dan x_3 berpengaruh terhadap variabel y , dengan nilai F hitung lebih besar dari F tabel (Nilai F hitung $> F$ tabel ($46,920 > 2,70$)). Sedangkan secara parsial/masing-masing Variabel bebas yaitu kualitas pelayanan perpajakan (x_1) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (y) dengan nilai t hitung $<$ dari t tabel ($1,911 < 1,98$). Namun variabel x_2 yaitu sanksi perpajakan dan pemahaman perpajakan (x_3) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (y) dengan nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($X_2 = 8,463$; $X_3 = 6,904 \geq 1,98$).

Dalam penelitian ini telah membuktikan bahwa kualitas pelayanan perpajakan (X_1) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dan sanksi perpajakan (X_2) pemahaman perpajakan (X_3) terbukti berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (y) dalam penelitian ini.

Kata kunci : kualitas pelayanan perpajakan, sanksi perpajakan, pemahaman perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak.

ABSTRACT

This study entitled "The Effect of Tax Service Quality, Tax Sanctions and Tax Understanding on Taxpayer Compliance in Paying Taxes. The purpose of this study was to determine the effect of tax service quality, tax sanctions and understanding of taxation on taxpayer compliance in paying taxes either simultaneously or partially. Data were collected using the method of observation, questionnaires and literature study then analyzed using multiple regression analysis methods. The population in this study were all Taxpayers (Individuals & Entities) registered at the Kupang Pratama Tax Service Office 2017-2019, totaling 148,770 taxpayers and the sample taken was 100 respondents or registered taxpayers (Individuals & Entities). at the Kupang Primary Tax Service Office 2017-2019. Where the number of samples is determined using the Slovin formula, and using a sampling technique, namely accidental sampling technique

The results of this study also show that in this study the independent variables X1, X2, X3, have a contribution or contribution of 59.5% (R Square = 0.595) towards increasing taxpayer compliance in paying taxes, the rest is influenced by other factors not examined.

Simultaneously / together the variables x1, x2, and x3 affect the variable y, with the calculated F value greater than F table (calculated F value > F table (46.920 > 2.70)). Whereas partially / each independent variable, namely the quality of taxation services (x1) has no effect on taxpayer compliance (y) with t value < from t table (1, 911 < 1.98). However, the x2 variable, namely tax sanctions and understanding of taxation (x3), has an effect on taxpayer compliance (y) with the t value greater than the t table (X2 = 8,463; X3 = 6.904 > 1.98).

In this study, it has been proven that the quality of taxation services (X1) has no effect on taxpayer compliance, and tax sanctions (X2) understanding of taxation (X3) is proven to have an effect on the taxpayer compliance variable (y) in this study.

Keywords: taxation service quality, tax sanctions, tax understanding, and taxpayer compliance.