

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK,
PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN DAN SANKSI
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK
(Studi Kasus Pada PT Rina Jaya Garment Sukoharjo, PT Kanaan
Global Indonesia, dan PT Cahaya Kharisma Plasindo)

Oleh:

Asobarina Al Fatih

17061163

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, untuk menganalisis pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, serta untuk menganalisis pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Penelitian ini termasuk dalam penelitian kausal komparatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah keseluruhan wajib pajak orang pribadi di PT Rina Jaya Garment Sukoharjo, PT Kanaan Global Indonesia, dan PT Cahaya Kharisma Plasindo. Pemilihan sample menggunakan metode *non probability sampling*. Peneliti menggunakan teknik analisis regresi linear berganda dalam menganalisis data penelitian.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Nilai signifikan pengaruh kualitas pelayanan pajak (variabel independen) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (variabel dependen) adalah $0,129 > 0,05$ dan t hitung $1,545 <$ dari t tabel $2,79$. Artinya kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi, sehingga H_1 ditolak. (2) Nilai signifikan pengaruh pemahaman peraturan perpajakan (variabel independen) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (variabel dependen) adalah $0,000 < 0,05$ dan t hitung $5,072 >$ dari t tabel $2,79$. Artinya pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga H_2 diterima. (3) Nilai signifikan pengaruh sanksi perpajakan (variabel independen) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (variabel dependen) adalah $0,372 > 0,05$ dan t hitung $0,901 <$ dari t tabel $2,79$. Artinya sanksi perpajakan tidak

berpengaruh pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi, sehingga H3 ditolak.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Pemahaman perpajakan, Sanksi perpajakan, Kepatuhan wajib pajak.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
YOGYAKARTA

EFFECT TAX SERVICE QUALITY, UNDERSTANDING OF
TAX REGULATOR AND TAX SANCTION AGAINST
INDIVIDUAL TAXPAYERS COMPLIANCE IN PAYING
TAXES

(Case Study on PT Rina Jaya Garment Sukoharjo, PT Kanaan
Global Indonesia, and PT Cahaya Kharisma Plasindo)

Asobarina Al Fatih

17061163

ABSTRAC

Purpose of this study was to analyze the effect of tax service quality on individual taxpayer compliance, to analyze effect of understanding tax regulation on individual taxpayer compliance, and to analyze effect of tax sanction on individual taxpayer compliance in paying tax. This research is included in the comparative causal research. The method used in this research is quantitative method. Population of this research is all individual taxpayers at PT Rina Jaya Garment Sukoharjo, PT Kanaan Global Indonesia and PT Cahaya Kharisma Plasindo. Sample selection using non-probability sampling method. Researchers used multiple linear regression analysis techniques in analyzing research data.

The results of this study indicate that (1) The significant value effect of tax service quality (independent variable) on individual taxpayer compliance (dependent variable) is $0,129 > 0,05$ and t count $1,545 <$ from t table $2,79$. This means that the quality of tax services has no effect on individual taxpayer reporting compliance, so H_1 is rejected. (2) The significant value effect of understanding tax regulations (independent variable) on individual taxpayer compliance (dependent variable) is $0,000 < 0,05$ and t count $5,072 >$ of t table $2,79$. This means that understanding of tax regulations has positive effect on individual taxpayer compliance, so H_2 is accepted. (3) The significant value effect of tax sanctions (independent variable) on individual taxpayer compliance (dependent variable) is $0,372 > 0,05$ and t count $0,901 <$ from t table $2,79$. This means that tax sanctions have no effect on individual taxpayer reporting compliance, so H_3 is rejected.

Keywords: Quality of service, understanding of taxation, tax sanctions, taxpayer compliance.