

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Polonia.

Jenis penelitian yang digunakan adalah asosiatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Polonia. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 wajib pajak orang pribadi. Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer. Teknik pengumpulan data adalah teknik wawancara, angket, dan studi dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda dan hipotesis menggunakan uji t dan uji f.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal tersebut terbukti dari hasil uji t dimana variabel kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai $\text{sig } 0,025 < 0,05$ dan nilai $t_{\text{hitung}} 2,321 > t_{\text{tabel}} 2,009$ dan variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai $\text{sig } 0,028 < 0,05$ dan nilai $t_{\text{hitung}} 2,272 > t_{\text{tabel}} 2,009$. Secara uji F variabel kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan secara bersamaan berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai $F_{\text{hitung}} 7,090 > F_{\text{tabel}} 3,200$. Dari hasil uji regresi linier berganda diperoleh nilai $Y = 10,733 + 0,362X_1 + 0,313X_2$.

Kata kunci : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan.

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the effect of the quality of tax service on taxpayer compliance of individuals, to determine the effect of tax sanctions on taxpayer compliance of individuals, to determine the effect of tax service quality and tax sanctions on taxpayer compliance of individuals at KPP Pratama Medan Polonia.

The type of research used is associative. Population used in this research is individual taxpayer at KPP Pratama Medan Polonia. The sample in this study as many as 50 individual taxpayers. The type of data used is quantitative data. Data source used is primary data. Data collection techniques are interview technique, questionnaire, and documentation study. Data analysis technique used is multiple linier regression analysis technique and hypothesis using t test and f test.

The results of this study indicate that the quality of tax services and tax sanctions affect the compliance of individual taxpayers. This is evident from the results of t test where the variable service quality of taxes have a positive and significant effect with the value of sig 0.025 <0.05 and the value of t count 2.321 > ttable 2.009 and tax sanction variables have a positive and significant influence with sig 0,028 <0,05 and value Thitung 2.272 > ttable 2.009. Testing F variable quality of tax service and tax sanction simultaneously have positive and significant effect with value Fhitung 7.090 > Ftabel 3,200. From result of multiple linear regression test obtained value $Y = 10,733 + 0,362X_1 + 0,313X_2$.

Keywords: Personal Taxpayer Compliance, Quality of Tax Service, Tax Sanction.