

ABSTRAK

Melani Octaviani

Skripsi

Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Penghasilan Pasal 21 (PPH 21) di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo.

Pajak memiliki peranan yang sangat penting untuk menopang pelaksanaan pembangunan dan pengeluaran pemerintah. Dan pajak merupakan sumber utama penerimaan negara, salah satunya berasal dari wajib pajak orang pribadi. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi penghasilan pasal 21 (PPH 21) di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer didapatkan secara langsung dari data pengisian kuisioner yang disebarakan sebanyak 100 responden kepada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo. Data penelitian ini diukur menggunakan skala *likert* dan Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dan proses datanya menggunakan *software Statistical Package for Social Science (SPSS) Versi 20*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: pemahaman wajib pajak dan pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi penghasilan pasal 21 (PPH 21) di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo karena memiliki nilai signifikan $> 0,05$. (2) kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi penghasilan pasal 21 (PPH 21) di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo karena memiliki nilai signifikan $< 0,05$. Hal ini dikarenakan masih adanya wajib pajak yang merasa ragu untuk mengalokasikan dana pajaknya dan masih adanya wajib pajak yang tidak merasa takut dengan sanksi perpajakan dikarenakan belum dilaksanakan dengan tegas oleh pemerintah.

Kata Kunci: Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

ABSTRACT

Melani Octaviani

Thesis

The Influence of Taxpayer Understanding, Taxpayer Awareness, Taxation Services and Tax Sanctions on Individual Taxpayer Compliance with Income Article 21 (PPh 21) at KPP Pratama Surabaya Mulyorejo.

Taxes have a very important role to support the implementation of development and government spending. And taxes are the main source of state revenue, one of which comes from individual taxpayers. The purpose of this study is to determine the effect of taxpayer understanding, taxpayer awareness, tax services and tax sanctions on individual taxpayer compliance with income article 21 (PPh 21) at KPP Pratama Surabaya Mulyorejo.

The type of data used in this research is quantitative data. The data source used in this research is primary data. Primary data is obtained directly from questionnaire filling data distributed by 100 respondents to individual taxpayers at KPP Pratama Surabaya Mulyorejo. The data of this study were measured using a Likert scale and the data analysis technique in this study used multiple linear regression analysis and the data process used the Statistical Package for Social Science (SPSS) software Version 20.

The results of this study indicate that: understanding of taxpayers and taxation services has a significant effect on the compliance of individual taxpayers with income article 21 (PPh 21) at KPP Pratama Surabaya Mulyorejo because it has a significant value > 0.05 . (2) taxpayer awareness and tax sanctions have no significant effect on individual taxpayer compliance with income article 21 (PPh 21) at KPP Pratama Surabaya Mulyorejo because it has a significant value < 0.05 . This is because there are still taxpayers who feel hesitant to allocate their tax funds and there are still taxpayers who are not afraid of tax sanctions because they have not been firmly implemented by the government.

Keywords: Taxpayer Understanding, Taxpayer Awareness, Taxation Services, Tax Sanctions, and Individual Taxpayer Compliance