

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, pemahaman wajib pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan *mix methods* dengan *concurrent embedded strategy*. Penelitian kuantitatif menggunakan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner serta data sekunder yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkalan, serta buku, jurnal maupun artikel terkait yang mendukung penelitian. Populasi dalam penelitian ini yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bangkalan sebanyak 68.726 wajib pajak orang pribadi, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah probability sampling. Sampel dalam penelitian ini yaitu 100 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bangkalan. Penelitian kualitatif dilakukan dengan cara wawancara dan observasi dengan 6 informan kunci. Berdasarkan hasil analisis data dan penggabungan dengan penelitian kualitatif, disimpulkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak, kepatuhan wajib pajak.

ABSTRACT

This study aims examine the effect of variable tax penalties, service of fiscus, tax understanding and tax awareness on taxpayer's compliance. This study used a mixed methods with concurrent embedded strategy. Quantitative research is use the primary data obtained from questionnaires and secondary data obtained from the Taxation Office Pratama Bangkalan, as well as books, journals and articles related to the support of research. The population in this study are effective personal taxpayer's in Bangkalan is an 68.726 personal taxpayer's, the sampling technique used is probability sampling. The sample in this study is 100 effective personal taxpayer's in Bangkalan. Qualitative research conducted by interview and observation by key informant. It was concluded that the tax penalties have no effect on tax compliance, service tax authorities affect taxpayer compliance, understanding taxpayer has no effect on taxpayer compliance taxes and taxpayer awareness effect on taxpayer compliance.

Keywords: *tax penalties, service of fiscus, tax understanding, tax awareness, compliance.*