

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung penyuluhan perpajakan dan kualitas pelayanan melalui kepercayaan kepada aparat pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 di Kabupaten Sidoarjo. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan teknik *simple random sampling* dan menggunakan sampel sebanyak 100 orang wajib pajak PBB-P2 yang ditentukan dengan Rumus Slovin. Teknik analisis data menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) penyuluhan perpajakan secara langsung tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak; (2) kinerja pelayanan secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak; (3) penyuluhan perpajakan secara tidak langsung melalui kepercayaan kepada aparat pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak; (4) kinerja pelayanan secara tidak langsung melalui kepercayaan kepada aparat pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak; (5) kepercayaan kepada aparat pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Variabel bebas terhadap kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 mempunyai kontribusi sebesar 51,7 persen, sedangkan 48,3 persen dipengaruhi oleh faktor lain diluar model.

Kata kunci: penyuluhan perpajakan, kinerja pelayanan, kepercayaan kepada aparat pajak, kepatuhan wajib pajak

ABSTRACT

The objectives of this research is to investigate direct and indirect effect of service performance, tax counseling and trust to property taxpayer's compliance. The data was collected using a questionnaire with simple random sampling and used a sample of 100 property taxpayers. A size of sample was determined using Slovin Formula. The data analyzed using path analysis. The findings of this study show that (1) the effect of service performance to property taxpayer's compliance is insignificant; (2) the effect of tax counseling to property taxpayer's compliance is significant; (3) the indirect effect of tax counseling to property taxpayer's compliance through to trust is significant; (4) the indirect effect of service performance to property taxpayer's compliance through to trust is significant; (5) the direct effect of trust to property taxpayer's compliance is significant. Independent variables on property taxpayer's compliance has contributed 51.7 percent, while 48.3 percent are influenced by other factors outside the model.

Keywords: tax counseling, service performance, trust, taxpayer's compliance

