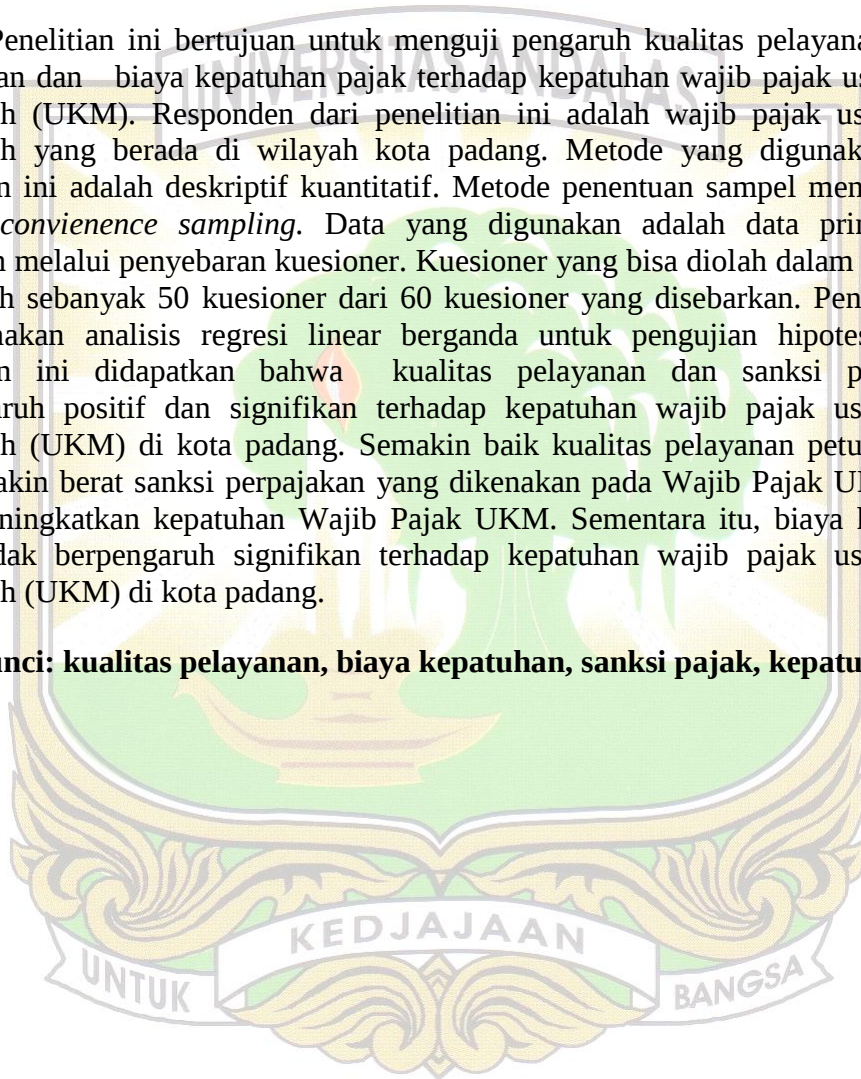


PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN DAN BIAYA KEPATUHAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK USAHA KECIL MENENGAH (UKM) DI KOTA PADANG

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak usaha kecil menengah (UKM). Responden dari penelitian ini adalah wajib pajak usaha kecil menengah yang berada di wilayah kota padang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Metode penentuan sampel menggunakan metode *convenience sampling*. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Kuesioner yang bisa diolah dalam penelitian ini adalah sebanyak 50 kuesioner dari 60 kuesioner yang disebar. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda untuk pengujian hipotesis. Hasil penelitian ini didapatkan bahwa kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak usaha kecil menengah (UKM) di kota padang. Semakin baik kualitas pelayanan petugas pajak dan semakin berat sanksi perpajakan yang dikenakan pada Wajib Pajak UKM maka akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak UKM. Sementara itu, biaya kepatuhan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak usaha kecil menengah (UKM) di kota padang.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, biaya kepatuhan, sanksi pajak, kepatuhan pajak



THE IMPACT OF SERVICE QUALITY, TAX PUNISHMENT AND THE COST OF TAX OBEDIENCE TO THE TAX OBEDIENCE OF TAX OBLIGATION FOR SMALL BUSINESSES IN PADANG

ABSTRACT

This study is proposed to test the effect of service quality, tax punishment and the cost of tax obedience to the tax obedience of tax obligation for small businesses. The respondents of this study were taken from the tax payers of small business located in the city of Padang. The writer applied descriptive quantitative as the method of this study, and convenience sampling is used for the sampling method. The data collected from the questioner was used for the premier data for this study. There were 60 sheets of questioner filled by the respondents; however, only 50 of them were valid for the data collection. Furthermore, in order to test the hypotheses, the writer used double linear regression analysis. The result of this research shows that service quality, and tax punishment significantly and positively affects the tax obedience of tax obligation for small businesses in Padang. The better the service quality of the tax officers and the harder tax punishment for the tax payers of small business increases the tax obedience of tax payers. Meanwhile, the cost of tax obedience does not significantly affect the tax obedience of tax obligation for small business.

Keywords : service quality, compliance cost, tax penalties, tax compliance

