

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak baik secara parsial maupun simultan. Data diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh responden yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying pada bulan Juli 2016. Sebanyak 34 kuesioner kembali dengan keadaan yang lengkap dan dapat diolah. Dengan menggunakan teknik regresi berganda, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Semakin baik kualitas pelayanan petugas pajak dan semakin berat sanksi perpajakan yang dikenakan pada Wajib Pajak maka akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Di samping itu, biaya kepatuhan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

The purpose of this study is to know whether the service quality of the tax officials, tax penalties and tax compliance costs have a significant impact on tax payer's compliance either partially or simultaneously. Data were obtained from questionnaires completed by respondents listed in the Tax Office Pratama Bandung Cibeunying in July 2016. A total of 34 questionnaires were returned in complete condition and can be processed. Using multiple regression techniques, the result shows that the service quality of the tax officials and taxation penalties have a positive influence on tax payer's compliance. The better the service quality of tax officials and the heavier the tax penalties for tax payer then it will be increase the compliance of tax payer. Aside from that, the tax compliance costs have a positive influence on tax payer's compliance.

Keywords: quality of care, tax penalties, cost of compliance, and tax compliance,