

## ABSTRAK

### **Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada KPP Pratama Bandung Cibeunying)**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying pada periode 2016-2020. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang berbentuk penelitian deskriptif dan asosiatif. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari KPP Pratama Bandung Cibeunying. Metode yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan bantuan aplikasi IBM SPSS versi 21. Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak UMKM di KPP Pratama Bandung Cibeunying sebanyak 95 responden.

Dari hasil penelitian secara persial dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Sedangkan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajin pajak UMKM, dan biaya kepatuhan pajak juga berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Secara simultan diketahui bahwa kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Bandung Cibeunying.

**Kata kunci: kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, kepatuhan wajib pajak.**

## ABSTRACT

### **Quality of Tax Officer Service, Tax Sanctions and Tax Compliance Costs on Taxpayer Compliance (Case Study at KPP Pratama Bandung Cibeunying)**

This study aims to determine how the Quality of Tax Officer Service, Tax Sanctions and Tax Compliance Costs are on Taxpayer Compliance at KPP Pratama Bandung Cibeunying in the period 2016-2020. This research method uses a quantitative approach in the form of descriptive and associative research. The data used are primary data obtained from KPP Pratama Bandung Cibeunying. The method used is multiple regression analysis with the help of the IBM SPSS version 21 application. The respondents in this study were MSME taxpayers at KPP Pratama Bandung Cibeunying 95 respondents. From the results of the study, it can be seen that the quality of tax officerservice has a significant effect on MSME taxpayer compliance. While tax

sanctions have a significant effect on MSME taxpayer compliance, and tax compliance costs also have a significant effect on MSME taxpayer compliance. Simultaneously, it is known that service quality, tax sanctions and tax compliance costs have a significant effect on taxpayer compliance of MSMEs at KPP Pratama Bandung Cibeunying.

**Keywords: service quality, tax sanctions, tax compliance costs, taxpayer**

**compliance**