

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN MASYARAKAT MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN KUANTAN SINGINGI. (STUDI KASUS : SAMSAT TELUK KUANTAN)

Jihan Asri Fasihah

Universitas Mercu Buana Yogyakarta

Yogyakarta

Atribusi merupakan alasan yang menyebabkan seseorang berperilaku. Masalah utama dari atribusi ini apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kuantan Singingi. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *Accident Sampling*. Jumlah Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang dihitung dengan menggunakan rumus *Slovin*. Pengumpulan data dilakukan dengan metode Kuesioner. Terdapat beberapa metode penelitian yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian ini, diantaranya adalah Uji Validitas, Uji Realibilitas, Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, Uji Autokorelasi), Analisis Regresi Linier Berganda dan uji Hipotesis Uji t. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kuantan Singingi. Sedangkan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kuantan Singingi.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND TAX
SANCTIONS ON COMMUNITY COMPLIANCE PAYING
MOTOR VEHICLES TAX IN KUANTAN SINGINGI
REGENCY.**

(CASE STUDY: SAMSAT TELUK KUANTAN)

Jihan Asri Fasihah

Mercu Buana University Yogyakarta

Yogyakarta

Attribution is the reason that causes someone to behave. The main problem of this attribution is whether there is an effect of service quality and tax sanctions on public compliance in paying motor vehicle taxes. The purpose of this study was to determine the effect of service quality and tax sanctions on public compliance in paying motor vehicle taxes in Kuantan Singingi Regency. The sampling technique was carried out using the technique *Accident Sampling*. The number of samples used in this study were 100 respondents who were calculated using the formula Slovin. Data was collected by using the Questionnaire method. There are several research methods used to achieve the objectives of this study, including Validity Test, Reliability Test, Classical Assumption Test (Normality Test, Multicollinearity Test, Autocorrelation Test), Multiple Linear Regression Analysis and Hypothesis Testing t Test. The results of this study indicate that service quality has no effect on public compliance in paying motor vehicle taxes in Kuantan Singingi Regency. Meanwhile, tax sanctions have an effect on public compliance in paying motor vehicle taxes in Kuantan Singingi Regency.

Keywords: Service Quality, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance