

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji keterkaitan kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, kepatuhan wajib pajak dan kepuasan pribadi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah UMKM wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha bebas di Kantor Pratama Semarang Barat dari tahun 2018 sampai 2019. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah purposive accidental sampling dan jumlah responden sebanyak 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas pelayanan pelayanan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi (2) Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi (3) Kualitas pelayanan fiskal berpengaruh positif dan signifikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (4) kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (5) sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (6) Kepuasan wajib pajak orang pribadi berpengaruh positif dan signifikan terhadap wajib pajak orang pribadi kepatuhan.

Kata kunci : kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, kepatuhan wajib pajak dan kepuasan pribadi.

ABSTRACT

This research aimed to examine the inter-relationship quality of fiscus service, taxpayer awareness, tax sanctions, taxpayer compliance and personal satisfaction. This research used quantitative method. The population in this research is the UMKM individual taxpayers who has a free business in the Kantor Pratama Semarang Barat from 2018 to 2019. Sampling technique in this research is purposive accidental sampling and number of respondents was 100 respondents. The results showed that: (1) The quality of tax service services has a positive and significant effect on individual taxpayer satisfaction (2) taxpayer awareness has a positive and significant effect on individual taxpayer satisfaction (3) Fiscal service quality has a positive and significant effect on individual taxpayer compliance (4) taxpayer awareness has a positive and significant effect on individual taxpayer compliance (5) tax sanctions have a positive and significant effect on individual taxpayer compliance (6) Individual taxpayer satisfaction has a positive and significant effect on individual taxpayer compliance.

Keywords : *quality of fiscus service, taxpayer awareness, tax sanctions, taxpayer compliance and personal satisfaction.*