

RINGKASAN

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengetahuan wajib pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Padang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dengan menggunakan data primer yang diperoleh melalui survei yang dibuat secara *online* dalam bentuk link *google form* dan kuesioner dalam bentuk kertas, kuesioner kemudian disebarluaskan kepada responden guna memperoleh data yang sesuai dengan penelitian. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang melakukan Usaha Kecil Mikro dan Menengah (UMKM) di Kota Padang yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling* dengan rumus *lemeshow* dalam menentukan sampel yang akan diteliti. Analisis data yang digunakan yaitu regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan tiga hal berikut. *Pertama*, Pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman seorang wajib pajak dalam bidang perpajakan, maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. *Kedua*, Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Semakin tinggi sanksi yang dikenakan kepada wajib pajak, maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. *Ketiga*, Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Semakin baik kualitas pelayanan petugas pajak maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak UMKM dalam membayar pajak. Wajib pajak yang mendapatkan pelayanan yang baik akan merasa nyaman saat mengurus kewajiban perpajakannya.

Implikasi dari kesimpulan diatas yaitu dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada sektor UMKM di Kota Padang, dapat dilakukan dengan berbagai upaya. Upaya pertama dengan meningkatkan pengetahuan dan kesadaran wajib pajak akan pentingnya kepatuhan membayar pajak, khususnya wajib pajak yang menjalankan usaha mikro kecil dan menengah (UMKM). Upaya kedua yaitu dengan pemberian sanksi kepada wajib pajak yang melanggar aturan perpajakan yang berlaku. Upaya ketiga adalah aparat pajak dapat memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak dalam mengurus kewajiban perpajakannya.

SUMMARY

The aim of this research is to determine and analyze the influence of taxpayer knowledge, tax sanctions and the quality of tax services on MSME taxpayer compliance in Padang City. This type of research is quantitative research, using primary data obtained through surveys created online in the form of Google form links and questionnaires in paper form. The questionnaires are then distributed to respondents in order to obtain data that is appropriate to the research. The population used in this research is individual taxpayers who run Small, Micro and Medium Enterprises (MSMEs) in Padang City who have a Taxpayer Identification Number (TIN). This research uses a simple random sampling technique with the lemeshow formula to determine the sample to be studied. The data analysis used is multiple linear regression.

Based on the research results, the following three things were concluded. First, taxpayer knowledge influences MSME taxpayer compliance. The higher the level of knowledge and understanding of a taxpayer in the field of taxation, the greater the taxpayer's compliance in fulfilling their tax obligations. Second, tax sanctions affect MSME taxpayer compliance. The higher the sanctions imposed on taxpayers, the greater the taxpayer's compliance in fulfilling their tax obligations. Third, the quality of tax services influences MSME taxpayer compliance. The better the quality of tax officers' services, the more influence it will have on increasing the compliance of MSME taxpayers in paying taxes. Taxpayers who receive good service will feel comfortable when taking care of their tax obligations.

The implication of the conclusion above is that in an effort to increase taxpayer compliance in the MSME sector in Padang City, various efforts can be made. The first effort is to increase taxpayers' knowledge and awareness of the importance of compliance with paying taxes, especially taxpayers who run micro, small and medium enterprises (MSMEs). The second effort is to impose sanctions on taxpayers who violate applicable tax regulations. The third effort is for tax officials to provide good service to taxpayers in managing their tax obligations.