

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MULTI DATA PALEMBANG**

Program Studi Akuntansi
Skripsi Sarjana Ekonomi
Semester Gasal Tahun 2024/2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS, PEMANFAATAN
INSENTIF PAJAK DAN KESADARAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK USAHA KECIL DAN MENENGAH (Studi Pada UKM yang
Terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Timur)**

Jennifer Castallanos

2125210039

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan fiskus, pemanfaatan insentif pajak, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak usaha kecil dan menengah (UKM) yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner. Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur sejumlah 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, pemanfaatan insentif pajak tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Secara simultan, kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak terbukti memengaruhi kepatuhan wajib pajak, sedangkan pemanfaatan insentif pajak memberikan kontribusi yang tidak signifikan dalam model ini.

Kata kunci: kualitas pelayanan fiskus, pemanfaatan insentif pajak, kesadaran wajib pajak, kepatuhan pajak, UKM