

Pengaruh Promosi dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Yang Dimediasi oleh  
Kualitas Pelayanan di UPTD Penda Binjai

**ABSTRAK**

**AUDREY LAKSMI HANUM NASUTION**

**243304811077**

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh promosi dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini juga ingin tahu bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi hal tersebut di UPTD Penda Binjai. Latar belakang penelitian ini adalah karena jumlah pajak kendaraan bermotor yang dibayarkan selalu berubah-ubah, sehingga membuat tingkat kepatuhan wajib pajak tidak stabil. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk menganalisis data. Data dikumpulkan dengan cara memberikan pertanyaan kepada wajib pajak yang dipilih secara acak. Analisis data dilakukan menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM) dengan bantuan program SPSS, yang meliputi uji keabsahan, keandalan, dan pengujian hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa promosi dan sanksi perpajakan sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, promosi dan sanksi juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan juga terbukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan dapat memperkuat efektivitas promosi dan sanksi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan ditingkatkan, maka promosi dan sanksi dapat lebih efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Promosi, Sanksi, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak, Pajak Kendaraan Bermotor