

ABSTRACT

Taxes have a very important role in state revenue to finance various forms of expenditure with the aim of improving the welfare of society. Given the important role of the tax, the government in this case the General Tax Direktorat landslide making every effort to maximize tax revenue. One of them is the tax payment system transforms into a self-assessment system. This study aimed to determine the effect of tax knowledge, firmness tax penalties, quality of service tax authorities Tax Office Primary Tanah Abang The tax rates on tax compliance small and medium entrepreneurs. In this research, 70 respondents and used a questionnaire to collect data. The data is processed using multiple linear analysis models with SPSS.

The survey results revealed that knowledge of taxation, quality of service tax authorities and the tax rate has no effect on tax compliance small and medium entrepreneurs. Meanwhile, tax penalties ketegasaan significantly influence taxpayer compliance small and medium entrepreneurs. Based on these conclusions, it can be suggested that the Tax Office Primary Tanah Abang One made efforts to increase the tax knowledge to the public, continues to provide good service to the taxpayer and subsequent studies suggested that the government should lower the tax rate applicable.

Keywords: *Knowledge Taxation, Tax Penalties Assertiveness, Quality of Service tax authorities, Tax Rates, Compliance.*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Pajak mempunyai peran yang sangat penting dalam penerimaan Negara untuk membiayai berbagai bentuk pengeluaran dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Mengingat begitu pentingnya peranan pajak, maka pemerintah dalam hal ini Direktorat Jendral Pajak telah melakukan berbagai upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Salah satunya yaitu dengan diubahnya sistem pembayaran pajak menjadi *self-assesment system*. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanah Abang Satu dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak usaha kecil menengah. Dalam penelitian ini dilakukan terhadap 70 responden dan untuk mengumpulkan data digunakan kuesioner. Data diolah menggunakan model analisis linier berganda dengan bantuan program SPSS.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan tarif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak usaha kecil menengah. Sedangkan, ketegasan sanksi pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak usaha kecil menengah. Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat disarankan agar Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanah Abang Satu melakukan upaya-upaya yang dapat meningkatkan pengetahuan perpajakan untuk masyarakat, senantiasa memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak dan penelitian selanjutnya disarankan pemerintah sebaiknya menurunkan tarif pajak yang berlaku.

Kata Kunci : *Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Tarif Pajak, Kepatuhan.*