

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 Directorate General of Taxation has made various efforts 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, quality of service KPP Kebon Jeruk One and attitude of individual taxpayers on tax compliance. In this study conducted on 100 respondents used a questionnaire to collect data. The data is processed using multiple linear regression models with SPSS.

The survey results revealed that knowledge of the tax does not significantly affect taxpayer compliance. quality of service and attitude of taxpayers significantly influence taxpayer compliance. Based on this conclusion, it can be suggested that the KPP Kebon Jeruk One can improve the quality of service is good and also recommended efforts have been made to increase public knowledge of tax to be dutifully pay taxes.

Keywords: tax knowledge, quality of service, attitude, Compliance



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 Jenderal 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 pajak, kualitas pelayanan KPP Pratama Kebon Jeruk Satu dan sikap wajib pajak orang pribadi terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden dan untuk mengumpulkan data digunakan kuesioner. Data diolah menggunakan model analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa pengetahuan pajak tidak pengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. kualitas pelayanan dan Sikap wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan simpulan tersebut, maka dapat disarankan agar KPP Pratama Kebon Jeruk Satu dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah baik dan juga disarankan dilakukan upaya-upaya yang dapat meningkatkan pengetahuan pajak untuk masyarakat lebih patuh membayar pajak.

Kata Kunci : pengetahuan pajak, Kualitas pelayanan, Sikap, Kepatuhan



UNIVERSITAS
MERCU BUANA