

## ABSTRACT

*Taxpayer Compliance is an issue that is part of the implementation of self assessment system. Therefore, the success of tax collection using the self-assessment system is determined by the height of the low level of tax compliance. By conducting provide Fiscus Service Quality, Understanding Taxpayers and Tax Penalties to taxpayers who violate the rules of taxation, are expected to increase taxpayer compliance at any Service Tax Office (STO) included in Cengkareng.*

*This research aimed to determine the Effect of Fiscus Service Quality, Understanding Taxpayers and Tax Penalties on Tax Compliance on the Tax Office (KPP) Pratama Cengkareng. The theory used in this study are Theory of Planned Behavior (TPB). The population in this study include individual taxpayers registered at the Tax Office Pratama Cengkareng number 11.966 taxpayers. The samples used in this study were 100 respondents with incidental sampling technique sampling method. The data collection was conducted by questionnaire.*

*Method analysis technique used is Structural Equation Modeling (SEM) with Smart-Partial Least Square program (Smart-PLS) versi 3.0 . The results showed that the Fiscus Service Quality and Tax Penalties positive effect on tax compliance, while understanding of the taxpayer does not influencesignificantly with individual taxpayer compliance.*

*Keywords: Fiscus Service Quality, Understanding Taxpayers and Tax Penalties*



## ABSTRAK

Kepatuhan Wajib Pajak adalah masalah yang menjadi bagian dari penerapan self assessment system. Oleh karena itu, keberhasilan pemungutan pajak yang menggunakan self assessment system sangat ditentukan oleh tinggi rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Dengan melakukan kegiatan dengan meningkatkan Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Wajib pajak dan Sanksi Pajak kepada Wajib Pajak yang melanggar aturan perpajakan, diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak di setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP) termasuk diKPP Pratama Cengkareng.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cengkareng, Jakarta Barat. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Theory of Planned Behavior (TPB). Populasi dalam penelitian ini meliputi wajib pajak UMKM yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Cengkareng, Jakarta Barat sejumlah 11.966 wajib pajak. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan teknik penentuan sampel metode insidental sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner.

Metode analisis data yang digunakan adalah Structural Equation Modeling (SEM) dimana dalam pengolahan datanya menggunakan program Smart-Partial Least Square (Smart-PLS) versi 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dan Pemahaman Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

**Keywords:** Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Wajib Pajak dan Sanksi Pajak