

## **ABSTRACT**

*This research aims to examine the effect of tax services, tax incentives on tax compliance moderated by tax knowledge. The sample used in this research was MSMEs among used car entrepreneurs in the Tangerang area and its surroundings. This research used a quantitative approach by distributing questionnaires to used car entrepreneurs in the Tangerang area and its surroundings as many as 250 respondents. The data collection method is non-probability sampling using convenience sampling procedures for distribution. The analysis used in this research is statistical testing in the form of Structural Equation Modeling (SEM) using smartPLS 3.0 software. The results of this research show that tax services do not have a positive effect on tax compliance, tax incentives have an effect on tax compliance, tax knowledge is not able to moderate tax services on tax compliance, tax knowledge is not able to moderate tax incentives on tax compliance.*

**Keywords:** *Tax services, tax incentives, tax compliance, tax knowledge*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh layanan perpajakan, insentif pajak terhadap kepatuhan pajak dengan dimoderasi oleh pengetahuan pajak. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah UMKM pada pengusaha mobil bekas di wilayah Tangerang dan sekitarnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada pengusaha mobil bekas di wilayah Tangerang dan sekitarnya sebanyak 250 responden. Metode pengambilan data dengan *non probability sampling* dengan menggunakan prosedur *convianience sampling* untuk penyebarannya. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini dengan pengujian statistik berupa Structural Equation Modelling (SEM) menggunakan *software smartPLS 3.0*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan perpajakan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak, insentif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak, pengetahuan pajak tidak mampu memoderasi layanan pajak terhadap kepatuhan pajak, pengetahuan pajak tidak mampu memoderasi insentif pajak terhadap kepatuhan pajak.

**Kata kunci** : Layanan perpajakan, insentif pajak, kepatuhan pajak, pengetahuan pajak

