

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan wajib pajak orang pribadi terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Dimensi kualitas pelayanan yang digunakan sebagai variabel independen dalam penelitian ini adalah *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian ini merupakan penelitian yang tergolong dalam penelitian kausal, yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Klaten. Sampel dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP Pratama Klaten.

Hasil penyebaran kuesioner sebagai metode pengambilan data menunjukkan hasil bahwa variabel *tangible* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan nilai signifikansi 0,020. Selanjutnya, variabel *reliability* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi 0,047. Variabel *responsiveness* juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan karena memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,046. Variabel *empathy* dalam penelitian ini memiliki nilai signifikansi 0,004 sehingga berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut juga berlaku bagi variabel pengetahuan perpajakan yang memiliki nilai signifikansi 0,001. Sementara itu, variabel *assurance* dalam penelitian ini tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi 0,521.

Kata Kunci: kepatuhan pajak, kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan, wajib pajak orang pribadi

ABSTRACT

The objective of this research is to find out the influence of the tax service quality and the tax knowledge of individual taxpayers towards tax compliance. The dimensions of tax service quality used as the independent variables in this research are tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This research belongs to causal research, which is conducted in Tax Office (Kantor Pelayanan Pajak), Klaten. The samples of the research are the individual taxpayers who are registered in KPP Pratama Klaten.

The result of deploying questionnaires as the method of data collection shows that the tangible variable has a significant influence on tax compliance, with the significance level of 0,020. After that, the reliability variable impacts on tax compliance by the significance level of 0,047. The variable of responsiveness also proved to be a positive and significant impact because its significance level is less than 0,05 which is 0,046. The variable of empathy in this research also has a significance level of 0,004 therefore it significantly influences the tax compliance. This also applies to variable of taxation knowledge which significance level is 0,001. Meanwhile, the variable of assurance does not influence significantly to tax compliance by the significance level of 0,521.

Keywords: *tax compliance, service quality, tax knowledge, individual taxpayer*