

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN APARATUR PAJAK DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

**(Studi pada Wajib Pajak UMKM di Kantor Pelayanan Pajak Pratama
Magelang)**

Faqih Maulana Krisnajati

(Akuntansi – 16/397016/EK/20972)

**Dosen Pembimbing Skripsi: Dr. Aviandi Okta Maulana, S.E., M.Acc., Ak.,
CA.**

Intisari

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan aparatur pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan aparatur pajak yang meliputi *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *reliability* dan kesadaran wajib pajak. Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed method* dengan jenis *explanatory research*. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 41 responden dan 5 narasumber yang merupakan wajib pajak pelaku UMKM terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Magelang. Metode pengumpulan data penelitian ini diperoleh melalui kuesioner dan wawancara semi terstruktur. Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji normalitas, serta uji hipotesis menggunakan regresi berganda serta didukung dengan deskripsi data kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan aparatur pajak yang meliputi *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *reliability* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: kualitas pelayanan aparatur pajak, kesadaran wajib pajak, dan kepatuhan wajib pajak.

**(Studi pada Wajib Pajak UMKM di Kantor Pelayanan Pajak Pratama
Magelang)**

Faqih Maulana Krisnajati

(Akuntansi – 16/397016/EK/20972)

**Dosen Pembimbing Skripsi: Dr. Aviandi Okta Maulana, S.E., M.Acc., Ak.,
CA.**

Abstract

The objective of this study is to determine the effect of service quality of tax officials and taxpayer awareness of taxpayer compliance on Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs). The dependent variable in this study is taxpayer compliance. The independent variable in this study is the service quality of the tax officers includes responsiveness, assurance, tangible, empathy, and reliability and awareness of taxpayers. Mixed method approach applied in this research by using explanatory research perspective. The number of samples in this study were 41 respondents and 5 interviewees who were taxpayers of SMEs registered at the Tax Office Pratama Magelang. The research data collection method was obtained through questionnaires and semi-structured interviews. The analytical method in this study uses the classic assumption test which consists of multicollinearity, heteroscedasticity, and normality tests. The hypothesis tested using multiple regression and supported by qualitative data interpretation. The results of this study indicate that the quality of tax apparatus services including responsiveness, assurance, tangible, empathy, and reliability does not significantly influence tax compliance, while awareness of taxpayers has a positive and significant effect on taxpayer compliance.

Keywords: service quality of tax officers, taxpayer awareness, and taxpayer compliance