

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari pengetahuan perpajakan, sanksi administrasi dan/atau pidana perpajakan, serta kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak PBB di Kota Bengkulu sebagai upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB dan meminimalisasi terjadinya *tax gap*. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yaitu hasil kuesioner yang disebarakan secara *online* melalui *google form* dan *offline* dengan mengunjungi rumah-rumah penduduk. Data yang diperoleh selanjutnya diolah menggunakan tiga teknik analisis yaitu uji kualitas data yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas; analisis regresi linear berganda; dan uji hipotesis yang terdiri dari uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sanksi administrasi dan/atau pidana perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak PBB di Kota Bengkulu.

Kata kunci : *PBB, Kepatuhan Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Administrasi dan/atau Pidana Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Kota Bengkulu, Tax Gap.*

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of tax knowledge, administrative sanctions and/or tax sanctions, as well as the quality of tax services on PBB taxpayer compliance in Bengkulu City as an effort to increase PBB taxpayer compliance and minimize tax occurrence. gap. The data used in this study is primary data, namely the results of questionnaires distributed online via google form and offline by visiting people's homes. The data obtained were then processed using three analytical techniques, namely data quality tests consisting of validity tests and reliability tests; multiple linear regression analysis; and hypothesis testing consisting of t test, F test, and coefficient of determination. The results of this study indicate that tax knowledge and service quality of the tax authorities have a significant effect on taxpayer compliance, while administrative sanctions and/or tax crimes have no effect on taxpayer compliance in Bengkulu City.

Keywords: *PBB, Taxpayer Compliance, Tax Knowledge. Tax Administration and/or Criminal Sanctions, Quality of Fiscus Service, Bengkulu City, Tax Gap.*