

ABSTRACT

This study aimed to determine the effect of service quality of tax officials and tax knowledge an individual taxpayer to the level of compliance of individual taxpayers. The sample in this penelitin many as 103 respondents who are registered taxpayers in the Tax Office Pratama (KPP) Candisari Semarang. Methods of data collection this study was obtained from questionnaires, using descriptive statistical analysis methods. Data analysis techniques in this study using classic assumption test, multiple linear regression analysis, coefficient determination and test hypotheses in which there t test and f.

The results of this study indicate the quality of service tax officials positive and significant impact on tax compliance. This is evidenced from the regression coefficient tangible, reliability, and empathy which is positive, namely 0.103; 0.209; 0.122 and thitung greater when compared with ttabel ($2.230 > 0.028$); ($2.490 > 0.014$); ($2,319 > 0,023$) on the significance of $0.000 < 5\%$. Knowledge taxation of individual taxpayers also positive and significant impact on tax compliance. This is evidenced by the regression coefficient is positive, ie 0,849 and thitung greater when compared with ttabel ($21.836 > 0.000$) on the significance of $0.000 < 5\%$.

Keywords: Quality of service Tax, Tax Knowledge, Taxpayer Compliance.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan aparatur pajak dan pengetahuan perpajakan wajib pajak orang pribadi terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 103 orang responden yang merupakan wajib pajak terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Candisari kota Semarang. Metode pengumpulan data penelitian ini diperoleh dari kuesioner, dengan menggunakan metode analisis statistik deskriptif. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji koefisien determinasi dan uji hipotesis yang didalamnya ada uji t dan uji f.

Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan aparatur pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dibuktikan dari nilai koefisien regresi *tangible*, *reliability*, dan *empathy* yang bernilai positif yaitu 0,103; 0,209; 0,122 dan t_{hitung} lebih besar jika dibandingkan dengan t_{tabel} ($2,230 > 0,028$); ($2,490 > 0,014$); ($2,319 > 0,023$) pada signifikansi $0,000 < 5\%$. Pengetahuan perpajakan wajib pajak orang pribadi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai koefisien regresi bernilai positif yaitu 0,849 dan t_{hitung} lebih besar jika dibandingkan dengan t_{tabel} ($21,836 > 0,000$) pada signifikansi $0,000 < 5\%$.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak.