

THE EFFECT OF THE QUALITY OF TAX SERVICES, TAXPAYER AWARENESS, AND TAX INCENTIVES ON INDIVIDUAL TAXPAYER COMPLIANCE AT THE KPP PRATAMA CILANDAK

By Adinda Najla Nul Hakim

Abstract

To achieve success in taxation, the active role of taxpayers is required to comply with their tax obligations. This study aims to determine whether there is influence from the quality of tax services, taxpayer awareness, and tax incentives on individual taxpayer compliance at the KPP Pratama Cilandak. This study used a quantitative method with the sample being individual taxpayers registered at the KPP Pratama Cilandak. The sampling technique used simple random sampling with a total sample of 100 respondents. The data is processed and tested using Partial Least Square with the Structural Equation Model (SEM) method tested by the SmartPLS 3.0 application. The results of this study indicate that the quality of tax services and taxpayer awareness significantly has a positive effect on individual taxpayer compliance at the KPP Pratama Cilandak. Meanwhile, tax incentives have no effect on individual taxpayer compliance at the KPP Pratama Cilandak.

Keywords: *Taxpayer compliance, quality of tax service, awareness of taxpayers, and tax incentives.*

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, KESADARAN WAJIB
PAJAK, DAN INSENTIF PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA JAKARTA CILANDAK**

Oleh Adinda Najla Nul Hakim

Abstrak

Untuk mencapai sebuah keberhasilan dalam perpajakan dibutuhkan peran aktif wajib pajak untuk patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, dan insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama Jakarta Cilandak. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan sampel adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Cilandak. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Data diolah dan diuji menggunakan *Partial Least Square* dengan metode *Structural Equation Model* (SEM) yang diuji oleh aplikasi SmartPLS 3.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak dan kesadaran wajib pajak secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama Jakarta Cilandak. Sementara, insentif pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama Jakarta Cilandak.

Kata Kunci : kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, dan insentif pajak