

***THE EFFECT OF THE QUALITY OF TAX SERVICE , TAX KNOWLEDGE,
AND TAX SANCTIONS ON WPOP COMPLIANCE AT THE KPP PRATAMA
SERPONG***

By Stella Natalia

Abstract

Taxpayers have an active role that is needed in achieving tax success to comply with their tax obligations. This research aims to determine whether there is an influence of tax service quality, tax knowledge, and tax sanctions on individual taxpayer compliance at the Pratama Serpong tax service office. This research uses quantitative methods with individual taxpayers registered at the Pratama Serpong tax service office as the sample. The sampling technique in this research used a probability sampling technique with a sample size of 100 respondents. The data was processed and tested using the Structural Equation Model (SEM) which was tested by the SmartPLS 3.0 application. The results of this research indicate that the quality of tax services and tax knowledge have a significant positive effect on individual taxpayer compliance at the Pratama Serpong tax service office. Meanwhile, tax sanctions have no influence on individual taxpayer compliance at the Pratama Serpong tax service office.

Keywords: *taxpayer compliance, quality of tax services, tax knowledge, and tax sanctions.*

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PENGETAHUAN
PERPAJAKAN, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WPOP
PADA KPP PRATAMA SERPONG**

Oleh Stella Natalia

Abstrak

Wajib pajak mempunyai peran aktif yang sangat dibutuhkan dalam mencapai keberhasilan perpajakan untuk patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan pajak, pengetahuan perpajakan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak Pratama Serpong. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada kantor pelayanan pajak Pratama Serpong sebagai sampel. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik probability sampling dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Data diolah dan diuji menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) yang diuji oleh aplikasi SmartPLS 3.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak dan pengetahuann perpajakan secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak Pratama Serpong. Sementara, sanksi pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak Pratama Serpong.

Kata kunci: kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, pengetahuan perpajakan, dan sanksi pajak.