

***THE INFLUENCE OF TAX KNOWLEDGE, SERVICE
QUALITY, AND TAX RATE DYNAMICS ON TAXPAYER
COMPLIANCE AT KPP PRATAMA KEBUMEN***

By Wildan Husein Naufal

Abstract

This research discusses tax compliance with influencing factors including tax knowledge, quality of service from the tax authorities or tax officers, and the dynamics of tax rates. Good tax knowledge is considered capable of providing good tax compliance because taxpayers have basic insight regarding taxes which encourages them to comply. Service quality is considered capable of increasing tax compliance because with good service quality from the tax authorities or the Directorate General of Taxes (DJP), taxpayers have a positive impression so that it is considered capable of increasing taxpayer compliance. The dynamics of tax rates is considered capable of increasing tax compliance because the tax rate policy has partly experienced a reduction that will lighten the tax burden on taxpayers thereby encouraging compliance. Tax compliance is important because more than a portion of state revenue comes from taxes. Tax compliance behavior is based on intentions combined with social pressure, perceived behavioral control, and taxpayer attitudes. This research uses a quantitative method sourced from primary data using a questionnaire from the answers of individual taxpayer respondents registered at KPP Pratama Kebumen. The analysis used is the Structural Equation Model (SEM) and the approach used is Partial Least Square (PLS).

Keywords: *tax compliance, tax knowledge, tax service quality, dynamics of tax rate.*

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN DINAMIKA TARIF PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KPP PRATAMA KEBUMEN

Oleh Wildan Husein Naufal

Abstrak

Penelitian ini membahas mengenai kepatuhan pajak dengan faktor yang mempengaruhi antara lain pengetahuan pajak, kualitas pelayanan fiskus atau petugas pajak, dan dinamika tarif pajak. Pengetahuan pajak yang baik dinilai mampu memberikan kepatuhan pajak yang baik karena wajib pajak memiliki wawasan dasar terkait pajak yang mendorongnya untuk patuh. Kualitas pelayanan dinilai mampu meningkatkan kepatuhan pajak karena dengan kualitas pelayanan yang baik dari fiskus atau Direktorat Jenderal Pajak (DJP), wajib pajak memiliki kesan positif sehingga dinilai mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dinamika tarif pajak dinilai mampu meningkatkan kepatuhan pajak karena kebijakan tarif pajak sebagian mengalami penurunan yang akan meringankan beban pajak wajib pajak sehingga mendorong kepatuhan. Kepatuhan pajak menjadi hal yang penting karena lebih dari sebagian porsi penerimaan negara bersumber dari pajak. Perilaku kepatuhan pajak dilandasi adanya niat yang dibersamai oleh tekanan sosial, kontrol perilaku persepsian, dan sikap wajib pajak. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang bersumber dari data primer menggunakan kuesioner dari jawaban responden wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kebumen. Analisis yang digunakan yaitu *Structural Equation Model (SEM)* dan pendekatan yang digunakan yaitu *Partial Least Square (PLS)*.

Kata kunci: kepatuhan pajak, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, dan dinamika tarif pajak.