

## ABSTRAK

### **PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN APARATUR PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

(Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Klaten)

Aurelia Octaviany Marwati  
NIM : 162114093  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2020

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pengetahuan Wajib Pajak, kesadaran Wajib Pajak dan kualitas pelayanan aparatur pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Klaten. Hal ini dilatar belakangi oleh kurangnya pengetahuan dan kesadaran dari Wajib Pajak serta kualitas yang diberikan oleh aparatur pajak, dimana hal tersebut bisa berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Subjek dalam penelitian ini yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Klaten.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian studi empiris. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden. Pengukuran variabel instrumen dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan Wajib Pajak dan kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan variabel kualitas pelayanan aparatur pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dilihat variabel pengetahuan Wajib Pajak memiliki nilai  $t$  hitung  $2,378 >$  nilai  $t$  tabel  $1,98498$  dan nilai signifikansi  $0,019 < 0,05$ . Variabel kesadaran Wajib Pajak memiliki nilai  $t$  hitung  $3,452 >$  nilai  $t$  tabel  $1,98498$  dengan nilai signifikansi  $0, < 0,05$ . Variabel kualitas pelayanan aparatur pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dilihat dari nilai  $t$  hitung  $0,804 <$  nilai  $t$  tabel  $1,98498$  dan nilai signifikansi  $> 0,05$ .

Kata kunci: pengetahuan Wajib Pajak, kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan aparatur pajak, dan kepatuhan Wajib Pajak.

## ABSTRACT

### **THE INFLUENCE OF TAXPAYER KNOWLEDGE, TAXPAYER AWARENESS, AND THE SERVICE QUALITY OF TAX APPARATUS TOWARD TAXPAYER COMPLIANCE**

*(Empirical Study of Individual Taxpayers Who Are Registered at the Klaten Tax Service Office)*

Aurelia Octaviany Marwati  
NIM : 162114093  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2020

*This study to test the effect of taxpayer knowledge, taxpayer awareness and service quality of tax officials on taxpayer compliance at the Pratama Klaten Tax Office. This motivated by the lack of knowledge and awareness of taxpayers as well as the quality of services provided by tax apparatus, where this could taxpayer compliance. The subjects in this study were taxpayers who were registered as Individual Taxpayers at Pratama Klaten Tax Office.*

*This research used quantitative approach to the type of research that is empirical study. The sampling technique used simple random sampling. The number of samples in this study were 100 respondents. The instrument measurement variable in the study used a Likert scale. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis.*

*The results of the research showed that the variable taxpayer knowledge and taxpayer awareness had an effect on taxpayer compliance, while the services quality of tax apparatus does not affect taxpayer compliance. It can be seen that the taxpayer knowledge variable has a t value of 2.378 > a t table value of 1.98498 and a significance value of 0.019 < 0.05. The taxpayer awareness variable has a t value of 3.452 > a t table value of 1.98498 with a significance value of 0, < 0.05. The tax apparatus service quality variable has no effect on taxpayer compliance seen from the t value 0.804 < t table value 1.98498 and the significance value > 0.05.*

*Keywords: Taxpayer Knowledge, Taxpayer Awareness, Quality Of Tax Apparatus Service, And Taxpayer Compliance*