

## **ABSTRACT**

**Evita Yaprianti**

**1501010134**

**The Effect of Service Quality, Tax Awareness, Tax Understanding, and Tax Socialization toward Individual Taxpayer Compliance at *Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan***

(xvii + 72 pages; 5 figures; 18 tables; 2 attachments)

This study aims to investigate the influence of service quality, tax awareness, tax understanding, and tax socialization on individual taxpayer compliance. The independent variables of this study are the service quality, tax awareness, understanding of taxation, and tax socialization, while the dependent variable is the individual taxpayer compliance. The populations in this study is the individual taxpayers listed on *KPP Pratama Medan Belawan*. The research samples were drawn using convenience sampling techniques and it was obtained that there were 100 taxpayers sampled. This study used quantitative research, using primary data directly through questionnaire and analyzed using SPSS 25 and secondary data sources. Data were analyzed to test the hypothesis using multiple linear analysis using of F test and T- test at significance level of 5% and Adjusted R square was 73.6% change in the individual taxpayer compliance variable (Y) is explained by changes in service quality ( $X_1$ ), tax awareness ( $X_2$ ), tax understanding ( $X_3$ ), and tax socialization ( $X_4$ ). The results of this study showed that simultaneously service quality, tax awareness, tax understanding, and tax socialization have a significant effect on the individual taxpayer compliance. And partially, service quality, tax awareness, and tax socialization have a significant effect on individual taxpayer compliance at *KPP Pratama Medan Belawan*. Viceversa, tax understanding has an insignificant effect on individual taxpayer compliance at *KPP Pratama Medan Belawan*.

**Keywords: Service Quality, Tax Awareness, Tax Understanding, Tax Socialization, Individual Taxpayer Compliance.**

References: 21

## **ABSTRAK**

**Evita Yaprianti**

**1501010134**

***Efektivitas dari Kualitas Pelayanan, Kesadaran Pajak, Pemahaman Pajak, dan Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan***

(xvii + 72 halaman; 5 gambar; 18 tabel; 2 lampiran)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kesadaran pajak, pemahaman pajak, dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Variabel independen penelitian ini adalah kualitas layanan, kesadaran pajak, pemahaman perpajakan, dan sosialisasi pajak, sedangkan variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Medan Belawan. Sampel penelitian diambil menggunakan teknik convenience sampling dan diperoleh sampel 100 pembayar pajak. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, menggunakan data primer langsung melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan SPSS 25 dan sumber data sekunder. Data dianalisis untuk menguji hipotesis menggunakan analisis linier berganda menggunakan uji F dan uji T pada tingkat signifikansi 5% dan Adjusted R square adalah 73,6% perubahan dalam variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) dijelaskan oleh perubahan kualitas layanan (X1), kesadaran pajak (X2), pemahaman pajak (X3), dan sosialisasi pajak (X4). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan kualitas layanan, kesadaran pajak, pemahaman pajak, dan sosialisasi pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dan secara parsial, kualitas layanan, kesadaran pajak, dan sosialisasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Belawan. Demikian pula sebaliknya, pemahaman pajak memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Belawan.

***Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kesadaran Pajak, Pemahaman Pajak, dan Sosialisasi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi***

Referensi: 21