

# **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak Dan Pengetahuan WP Terhadap Kepatuhan WP Dengan Sistem Informasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak Dan Pengetahuan WP Terhadap Kepatuhan WP Dengan Sistem Informasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus. Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pajak Pratama Kudus dengan jumlah penyebaran kuesioner sebanyak 125 kuesioner dengan jumlah sampel akhir sebanyak 100 responden.

Metode penelitian yang digunakan adalah *convenience sampling* dengan menggunakan kuesioner sebagai alat dalam pengumpulan data untuk mengungkap data kualitas pelayanan, sanksi pajak dan pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan pajak dengan sistem informasi sebagai variabel moderasi. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier dengan menggunakan alat bantu software SPSS versi 22.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kudus. Sanksi pajak berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kudus. Pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kudus. Sistem informasi pajak tidak berhasil memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sistem informasi pajak tidak berhasil memoderasi pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Sistem informasi pajak tidak berhasil memoderasi pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun secara simultan kualitas pelayanan, sanksi pajak, pengetahuan pajak, dan sistem informasi informasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata kunci :** Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Pengetahuan Pajak, Sistem Informasi Informasi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak

***The Effect of Service Quality, Tax Sanction And Knowledge of WP  
Against WP Compliance With Tax Information System As  
Moderation Variable***

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the Effect of Service Quality, Tax Sanctions And Knowledge WP Against Compliance With WP Tax Information System As Moderation Variables at the Office of Primary Tax Service Kudus. Respondents in this study are individual taxpayers at the Tax Office Pratama Kudus with the number of questionnaires distributed as many as 125 questionnaires with the final sample number of 100 respondents.*

*The research method used is convenience sampling by using questionnaires as a tool in collecting data to reveal data of service quality, tax sanction and taxpayer knowledge on tax compliance with information system as moderation variable. The analysis technique used in this research is linear regression analysis using SPSS version 22 software tool.*

*The results of this study indicate that the quality of service has a negative and significant impact on taxpayer compliance in KPP Pratama Kudus. Tax sanctions have a negative and significant effect on taxpayer compliance in KPP Pratama Kudus. Knowledge has a positive and significant impact on taxpayer compliance in KPP Pratama Kudus. The tax information system does not successfully moderate the effect of service quality on taxpayer compliance. The tax information system does not successfully moderate the effect of tax sanctions on taxpayer compliance. The tax information system does not succeed in moderating the influence of taxpayers' knowledge on taxpayer compliance. But simultaneously the quality of service, tax sanctions, tax knowledge, and information systems tax information affect taxpayer compliance.*

***Keywords:*** *Service Quality, Tax Sanction, Tax Knowledge, Tax Information Information System, Taxpayer Compliance*