

Jurnal Riset Akuntansi dan Perbankan
Volume 16 Nomor 2, Agustus 2022 Hal 740-758
ISSN 2088-5008
E-ISSN 2722-4104

**PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS
PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

Putri Impiyati
putri.impiyati@gmail.com

Lilis Saidah Napisah
lilissaidah2026@yahoo.com

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Ekuitas

***Abstract:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan wajib pajak dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh dari kuesioner yang disebarkan oleh peneliti kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cicadas Bandung. metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif melalui analisis regresi beraganda.*

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif sebesar 0,213 terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikan 0,014. Dan untuk kualitas pelayanan perpajakan secara parsial berpengaruh positif sebesar 0,403 terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikan 0,000. Secara simultan pengetahuan wajib pajak dan kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikan 0,000. Hasil penelitian koefisien determinasi sebesar 0,391, artinya menunjukkan bahwa 39,1% variabel kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh variabel pengetahuan wajib pajak dan kualitas pelayanan perpajakan.

Keywords : Taxpayer Knowledge, Tax Service Quality, Taxpayer Compliance.

1. Pendahuluan

Secara umum pajak dapat diartikan sebagai kontribusi wajib yang diberikan oleh orang pribadi atau badan kepada Negara yang terutang dan bersifat memaksa, dengan ketentuan Undang-Undang dimana wajib pajak tidak dapat merasakan imbalan secara langsung dan digunakan untuk kepentingan Negara dan bagi sebesar-sebesarannya kemakmuran rakyat. Pembayaran pajak dapat diartikan juga sebagai bentuk

pelaksanaan dari kepatuhan warga negara yang berperan serta sebagai wajib pajak untuk ikut serta bersama-sama menjalankan kewajiban perpajakannya, dan dalam rangka mendukung pembiayaan negara dan pembangunan nasional.

Seperti yang kita ketahui juga bahwa pajak merupakan salah satu sumber dari pendapatan negara. Berdasarkan Laporan Keuangan Pemerintah Pusat (LKPP) periode tahun 2021, realisasi Pendapatan Negara dan Hibah adalah sebesar Rp 1.699,36 triliun atau 97,46% dari APBN yang mana sebesar Rp 1.082,56 triliun atau 88,04% penerimaan tersebut berasal dari penerimaan perpajakan.

Pajak menjadi salah satu sektor penerimaan negara yang memiliki kontribusi yang sangat besar terhadap pendapatan negara terbukti sesuai dengan LKPP 2021 dinyatakan bahwa penerimaan negara dari pajak mengalami peningkatan sebesar 13,25% per 30 September 2021 ini, itu artinya segala upaya yang pemerintah lakukan mampu mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak salah satunya adalah pengetahuan wajib pajak dan kualitas pelayan perpajakannya itu sendiri. Pengetahuan wajib pajak terhadap perpajakan menjadi faktor penting terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, karena pada dasarnya wajib pajak harus mengetahui atas ketentuan maupun peraturan perpajakan yang berlaku, sehingga wajib pajak dapat sadar dan mengetahui untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak. Tanpa mempunyai pengetahuan perpajakan, maka ada kecenderungan bahwa wajib pajak tidak melaksanakan kewajiban untuk mematuhi peraturan perpajakan baik dilakukan secara sengaja maupun tidak sengaja (Suvandra and Supadmi, 2016).

Tingkat kepatuhan wajib pajak tidak dapat hanya didukung oleh faktor pengetahuan wajib pajak terhadap fungsi dan regulasi dari perpajakannya saja, melainkan juga harus di dukung dengan kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan pemerintah terhadap wajib pajak menjadi faktor penting selanjutnya yang dapat mendukung tingkat kepatuhan wajib pajak. Sesuai dengan fungsi dari Ditjen Pajak itu

sendiri adalah pelayanan, yang juga sesuai dengan yang tercantum pada nama kantornya yaitu Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Hal-hal yang mencakup pelayanan perpajakan dapat berupa bantuan terhadap orang lain dengan cara-cara tertentu yang sesuai dengan yang dibutuhkan oleh wajib pajak.

Kualitas pelayanan pajak terus diupayakan untuk mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak dan meminimalisir munculnya kasus-kasus perpajakan yang dapat merugikan negara dan mengurangi efektifitas pelayanan terhadap kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Semakin baik kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan pemerintah diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

2. Kajian Pustaka

2.1 Pajak Secara Umum

Pajak menurut Undang-undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 (UU Nomor 2008 Tahun 2007) : “Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Menurut Rochmat Soemitro dalam buku perpajakan Mardiasmo (2016) : “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang yang bersifat dipaksakan dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

2.2 Pengetahuan Wajib Pajak

Pengetahuan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) memiliki kata dasar bantu atau membantu yang memiliki arti memberi sokongan (baik dalam hal tenaga atau sebagainya) supaya kuat/kukuh/yakin/berhasil baik. Oleh karena itu, pengetahuan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah suatu bantuan pembangunan dalam bentuk bantuan personal dan barang (uang) untuk pelunasan sarana ilmu pengetahuan di negara berkembang.

Menurut Notoatmodjo (2003) adalah : “Pengetahuan merupakan hasil dari tahu, yang terjadi setelah orang melakukan pengindraan terhadap objek tertentu. Pengindraan terjadi melalui pancaindra manusia, yakni indera penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba. Pengetahuan adalah domain yang sangat penting untuk terbentuknya perilaku seseorang”.

2.3 Kualitas Pelayanan Perpajakan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Pelayanan berasal dari kata layan/melayani yang memiliki arti membantu mengiyakan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang. Oleh karena itu pelayanan dapat diartikan perihal suatu cara melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan dengan memberikan kemudahan sehubungan dengan sesuatu yang dibutuhkan orang lain.

Menurut Fandy Tjiptono (2008) menyatakan bahwa : “Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan”.

2.4 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berasal dari kata patuh yang memiliki arti suka menurut, taat , berdisiplin terhadap perintah, aturan, dan sebagainya. Oleh karena itu, kepatuhan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berarti sifat patuh atau ketaatan.

Menurut Notoatmodjo (2003) menyatakan bahwa : “Kepatuhan merupakan suatu perubahan perilaku dari perilaku yang tidak mentaati peraturan ke perilaku yang mentaati peraturan”.

Simanjutak dan Mukhlis (2012) berpendapat tentang kepatuhan wajib pajak, yaitu sebagai berikut : “Kepatuhan wajib pajak adalah kesadaran wajib pajak untuk patuh terhadap peraturan perpajakan dan administrasi perpajakan yang berlaku tanpa perlu disertai dengan aktivitas tindakan dari otoritas pajak”.

3. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Metode penelitian deskriptif adalah metode yang hasilnya berupa gambaran dari objek atau subjek yang diteliti sesuai dengan fakta yang ada secara sistematis. Sedangkan metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang dilakukan secara sistematis dan menggunakan model matematik.

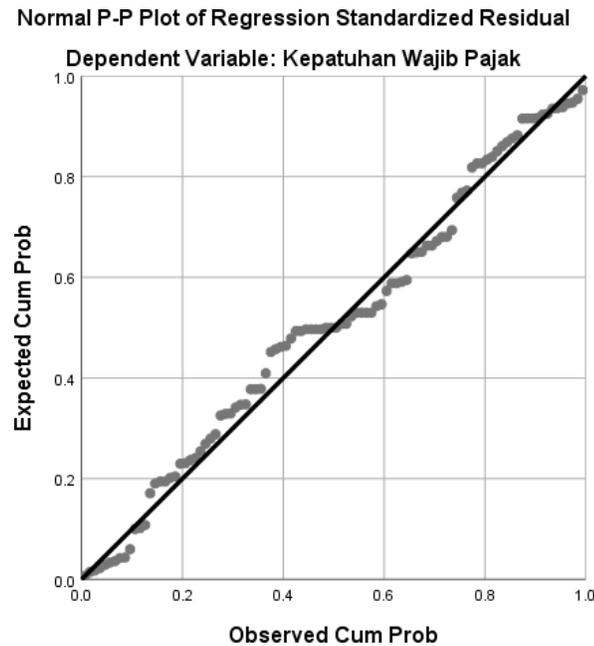
Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh peneliti secara langsung tanpa melalui perantara. Oleh karena itu, sumber data dalam penelitian ini adalah jawaban langsung dari wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cicadas.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kali ini adalah menggunakan Teknik studi kepustakaan yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data yang relevan atau sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh peneliti untuk penelitiannya dapat melalui media buku, artikerl, berita, ataupun melalui sumber yang dianggap kredibel lainnya yang reliabel dan juga sesuai dengan topik penelitian. Dan Teknik kuesioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner penelitian ini dibagikan kepada responden, dimana dalam pendistribusian kuesioner tersebut peneliti memberikan waktu kepada responden untuk mengisi kuesioner tersebut (Wicaksono, 2014).

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Uji Normalitas

Hasil uji normalitas yang dilakukan oleh peneliti digambarkan melalui grafik *normality probability plot* sebagai berikut :

Gambar 4. 1 Grafik Normal Probability Plot

Sebaran distribusi data dapat dilihat dengan menggunakan grafik *probability plot*. Dapat dilihat dari grafik di atas bahwa titik – titik data menyebar disekitar garis diagonal, sehingga dapat dikatakan bahwa data dalam penelitian berdistribusi normal.

Selain menggunakan grafik P-Plot, uji normalitas juga menggunakan analisis *Kolmogorov-Smirnov* normalitas data ditunjukkan apabila nilai probabilitas signifikan $K-S > 0,05$ maka data berdistribusi normal .

Analisis *Kormogolov-Smirnov* ditunjukkan dengan data berikut ini :

Tabel 4. 1 Analisis Kolmogorv-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.56412559
Most Extreme Differences	Absolute	.081
	Positive	.055
	Negative	-.081
Test Statistic		.081
Asymp. Sig. (2-tailed)		.102 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Lampiran Output SPSS 25, data diolah (2022)

4.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk melihat apakah terdapat korelasi secara linier antar variabel bebas. Apabila terdapat gejala multikolinearitas maka akan menyulitkan penelitian ketika membedakan pengaruh masing – masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji multikoleniaritas dapat dilihat dari nilai toleransi (*tolarance value*) atau nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Batas nilai toleransi > 0,10 dan batas VIF < 10,00 sehingga dapat diasumsikan tidak terdapat gejala multikolinearitas di antara variabel bebas.

Berikut hasil uji multikolinearitas dalam penelitian dengan menggunakan bantuan aplikasi komputer *SPSS 25.0 Version* :

Tabel 4. 2 Coefficients Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Pengetahuan Wajib Pajak	.736	1.359
	Kualitas Pelayanan	.736	1.359
	Perpajakan		

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Hasil Output SPSS 25.0 Version

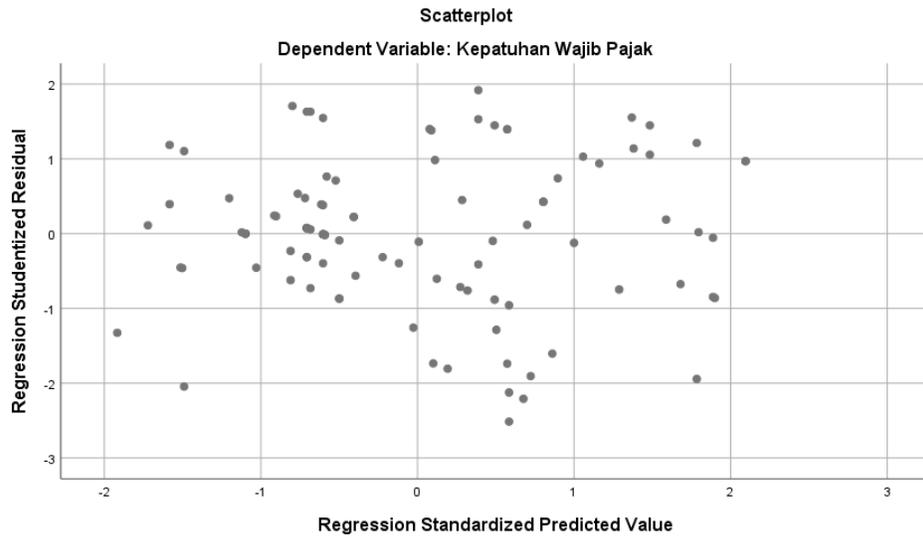
Dari tabel hasil uji multikolinearitas di atas dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* dari variabel pengetahuan wajib pajak (X_1) dan kualitas pelayanan perpajakan (X_2) adalah sebesar 0,736 artinya melebihi nilai batas toleransi 0,10 dan nilai VIF dari variabel pengetahuan wajib pajak (X_1) dan kualitas pelayanan perpajakan (X_2) adalah sebesar 1,359 artinya tidak melebihi nilai batas VIF 10,00. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian tidak terdapat gejala multikolinearitas.

4.3 Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Metode untuk menguji gejala heterokedastisitas dapat menggunakan uji Glejser, dengan dasar pengambilan keputusan pada uji ini adalah jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heterokedastisitas begitupun sebaliknya.

Berikut hasil uji heterokedastisitas dalam penelitian dengan grafik *scatter plot* dan uji Glejser menggunakan bantuan aplikasi komputer *SPSS 25.0 Version* :

Gambar 4. 2 Gambar Scatterplot Uji Heterokedastisitas



Sumber : Hasil Output SPSS 25.0 Version

Berdasarkan gambar grafik *scatter plot* di atas, dapat diketahui bahwa titik –titik tidak membentuk pola yang jelas dan menyebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 dari sumbu Y. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian tidak terjadi heterokedastisitas.

Tabel 4. 3 Coefficients Uji Glejser

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,269	,140		1.480	.142
Pengetahuan Wajib Pajak	,025	.052	.000	1,887	.064
Kualitas Pelayanan Perpajakan	.129	.048	.305	2.409	.088

a. Dependent Variable: ABRESID

Sumber : Hasil Output SPSS 25.0 Version

Data hasil uji Glejser di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel pengetahuan wajib pajak dan varibel kualitas pelayanan pajak masing masing bernilai sebesar 0,064 dan 0,088 yang artinya telah melebihi batas nilai signifikansi uji Glejser

0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa dalam data penelitian tidak terjadi gejala heterokedastisitas.

4.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linier berganda digunakan untuk penelitian yang memiliki lebih dari satu variabel independen. Menurut Imam Ghozali (2018) analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Berikut hasil analisis regresi berganda untuk mengetahui hubungan secara simultan variabel pengetahuan wajib pajak (X_1) dan kualitas pelayanan perpajakan (X_2) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y) :

Tabel 4. 4 Coefficients Analisis Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.769	3.319		2.642	.010
Pengetahuan Wajib Pajak	.213	.085	.231	2.500	.014
Kualitas Pelayanan Perpajakan	.403	.078	.475	5.141	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Hasil Output SPSS 25.0 Version

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat diperoleh kesimpulan persamaan regresi berganda sebagai berikut : $Y = 8,769 + 0,213 X_1 + 0,403 X_2$

Berdasarkan persamaan regresi linier berganda di atas dapat diketahui bahwa didapatkan konstanta sebesar 8,769 yang berarti jika nilai X_1 (Pengetahuan wajib

pajak) dan X_2 (Kualitas pelayanan perpajakan) adalah 0 (nol), maka nilai Y (Kepatuhan wajib pajak) adalah sebesar 8,769 persen.

4.5 Analisis Koefisien Korelasi dan Determinasi

Analisis koefisien korelasi merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat bergantung secara bersama-sama dan mengukur seberapa besar variasi perubahan variabel bebas mampu menjelaskan variasi perubahan variabel terikat.

Sedangkan koefisien determinasi merupakan pengkuadratan dari nilai korelasi (r^2). Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yang dinyatakan dalam persentase.

Berikut hasil analisis koefisien korelasi dan determinasi untuk mengetahui hubungan dan besaran pengaruh secara simultan variabel pengetahuan wajib pajak (X_1) dan kualitas pelayanan perpajakan (X_2) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y) :

Tabel 4. 5 Koefisien Korelasi dan Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.626 ^a	.391	.379	2.590

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Perpajakan, Pengetahuan Wajib Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Hasil Output SPSS 25.0 Version

Berdasarkan tabel hasil analisis koefisien korelasi dan determinasi di atas, diketahui bahwa nilai $R = 0,626$ atau sekitar 62,6% yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara variabel pengetahuan wajib pajak dan kualitas pelayanan perpajakan karena nilai tersebut berada diantara nilai interval 0,00 – 1.

4.6 Uji Hipotesis

4.6.1 Uji t (Parsial)

Berikut hasil uji t variabel pengetahuan wajib pajak (X_1) dan variable kualitas pelayanan perpajakan (X_2) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y) :

Tabel 4. 2 Coefficients Uji t (X_1)

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	8.769	3.319		2.642	.010
Pengetahuan Wajib Pajak	.213	.085	.231	2.500	.014
Kualitas Pelayanan Perpajakan	.403	.078	.475	5.141	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Hasil Output SPSS 25.0 Version

a. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel hasil uji t pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak secara parsial di atas, dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} untuk pengetahuan wajib pajak yaitu sebesar 2,500 > dari t_{tabel} 1,98472, dan untuk nilai signifikansi dimana $0,014 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima, artinya pengetahuan wajib pajak secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengaruh tersebut bernilai positif karena koefisien regresinya bernilai positif yaitu sebesar 0,213.

b. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel hasil uji t pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak secara parsial di atas, dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} untuk kualitas pelayanan perpajakan yaitu sebesar 5,141 > dari t_{tabel} 1,98472, dan untuk nilai signifikansi dimana $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima, artinya

kualitas pelayanan perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengaruh tersebut bernilai positif karena koefisien regresinya bernilai positif yaitu sebesar 0,403.

4.6.2 Uji F (Simultan)

Berikut hasil uji F variabel pengetahuan wajib pajak (X_1) dan kualitas pelayanan perpajakan (X_2) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y) :

Tabel 4. 3 Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	418.341	2	209.170	31.172	.000 ^b
	Residual	650.899	97	6.710		
	Total	1069.240	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Perpajakan, Pengetahuan Wajib Pajak

Sumber : Hasil Output SPSS 25.0 Version

Berdasarkan tabel hasil uji F pengaruh pengetahuan wajib pajak dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak secara parsial di atas, dapat diketahui bahwa nilai F_{hitung} untuk pengetahuan wajib pajak dan kualitas pelayanan perpajakan yaitu sebesar $31,172 >$ dari $F_{tabel} 3,09$, dan untuk nilai signifikansi dimana $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima, artinya pengetahuan wajib pajak dan kualitas pelayanan perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Perpajakan (KPP) Pratama Cicadas.

4.7 Pembahasan Penelitian

Berdasarkan hasil analisis, maka pembahasan mengenai hasil penelitian adalah sebagai berikut :

4.7.1 Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan yaitu uji t (parsial) atas variabel pengetahuan wajib pajak menunjukkan hasil berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian – penelitian

terdahulu seperti penelitian yang dilakukan oleh Anjani, Hapsari dan Asalam (2019) yang hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh signifikan dan positif secara simultan dan parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan di KPP Pratama Ciamis, dan penelitian yang dilakukan oleh Sulistia (2019) yang hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Karees.

Wajib pajak yang memiliki pengetahuan tentang perpajakan akan memudahkan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, dimulai dari kewajiban menghitung, membayar/memotong, dan melapor pajak yang terutang. Oleh karena itu, Pengetahuan wajib pajak terhadap perpajakan menjadi faktor penting terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, karena dengan bekal pengetahuan wajib pajak tersebut diharapkan wajib pajak dapat mengerti dan mengetahui bahwa melalui pajak yang menjadi sumber utama penerimaan negara yang kemudian digunakan untuk membiayai pengeluaran negara untuk kemakmuran rakyat. Pengetahuan perpajakan pada dasarnya wajib pajak harus mengetahui atas ketentuan maupun peraturan perpajakan yang berlaku, sehingga wajib pajak dapat sadar dan mengetahui untuk memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak.

Tanpa mempunyai pengetahuan perpajakan, maka ada kecenderungan bahwa wajib pajak tidak melaksanakan kewajiban untuk mematuhi peraturan perpajakan baik dilakukan secara sengaja maupun tidak sengaja (Suvandra and Supadmi, 2016).

4.7.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan yaitu uji t (parsial) atas variabel kualitas pelayanan perpajakan menunjukkan hasil berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian – penelitian terdahulu seperti yang dilakukan oleh Komala dan Endang (2018) yang hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan penelitian yang dilakukan oleh Hanindyari (2018) yang hasil penelitian menunjukkan

bahwa kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif sebesar 0,192 terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan perpajakan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Perpajakan (KPP) akan menjadi salah satu faktor penting untuk mendukung peningkatan penerimaan pajak. Tidak semua wajib pajak memiliki pemahaman perpajakan yang sama atau merata mengenai perpajakan, oleh karena itu sangat penting bagi petugas perpajakan memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh wajib pajak untuk menunjang citra baik dari kantor pelayanan pajak itu sendiri. Apabila kantor memiliki citra pelayanan yang baik di mata wajib pajak maka wajib pajak cenderung tidak akan takut dan malas dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Karena faktor kepatuhan wajib pajak tidak hanya ditunjang dari sisi wajib pajak saja melainkan juga harus ada faktor pendorong dari sisi pemerintahnya yaitu petugas perpajakan untuk membantu dan melayani kebutuhan para wajib pajak yang terdaftar di kantor pelayanan pajak tersebut. Oleh karena itu, Pemerintah harus berlaku proaktif dalam mengupayakan peningkatan tingkat kepatuhan wajib pajak dengan terus mengevaluasi dan memperbaiki kualitas pelayanan perpajakan terhadap wajib pajak.

4.7.3 Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan yaitu uji F (simultan) atas variabel pengetahuan wajib pajak dan kualitas pelayanan perpajakan menunjukkan hasil berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian – penelitian terdahulu seperti penelitian yang dilakukan oleh Putri (2017) yang hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Apabila variabel pengetahuan wajib pajak dan kualitas pelayanan perpajak telah didapatkan maka tentu akan menghasilkan pengaruh yang positif bagi tingkat kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Kepatuhan wajib pajak yang baik tentunya akan mendorong tingkat penerimaan negara dari sektor perpajakan terbukti dengan adanya capaian dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cicadas Bandung yang pertahun

2021 kemarin penerimaan pajak di KPP Pratama Cicadas Bandung telah mencapai target lebih atau telah mencapai 100% lebih atas penerimaan pajaknya. Salah satu faktor pendukung dalam pencapaian bahkan melebihi target penerimaan pajak tersebut adalah meningkatnya kepatuhan wajib pajak untuk melakukan kewajibannya dengan didukung oleh faktor pengetahuan wajib pajak itu sendiri dan tentunya didukung juga oleh kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan oleh KPP Pratama Cicadas kepada setiap wajib pajaknya.

5. Penutup dan Saran

secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cicadas. Dari hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai $(R) = 0,626$ yang jika dibandingkan dengan tabel interpretasi koefisien korelasi, nilai di atas berada di antara interval $0,00 - 1$ yang memiliki tingkat hubungan kuat antara pengetahuan wajib pajak dan kualitas pelayanan perpajakan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cicadas. Sedangkan koefisien determinasi atau nilai Kd sebesar $0,391$. Hasil perhitungan koefisien determinasi menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak dan kualitas pelayanan perpajakan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cicadas sebesar $39,1\%$ dan sisanya sebesar $60,9\%$ dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak peneliti teliti.

Saran : untuk KPP membuat program edukasi untuk melakukan penyuluhan atau *workshop* baik secara langsung atau melalui media online mengenai perpajakan, bagaimana pentingnya, manfaatnya dan dampaknya membayar pajak bagi wajib pajak secara rutin. Karena semakin rutusnya penyuluhan tersebut dilakukan maka pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan akan semakin meningkat. Dan peningkatan dalam hal pelayanan secara online.

Daftar Pustaka

- Arifin, S. B., & Nasution, A. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Medan Belawan. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 3(2), 177–186.
- Bahasa, T. P. K. P. (2016). *KAMUS BAHASA INDONESIA* (5th ed.). Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional.
- Cahyaputra, C., & Arianto, A. (2012). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak di Surabaya*. 42–48.
- Dandy Chaerul Zaman Syamsuddin Amiruddin. (2018). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Wajib Pajak Pribadi Di KPP Pratama Merauke Dandy*. 1(2018), 40–55.
- Darmawati, D., & Oktaviani, A. A. (2018). *PENGARUH PENERAPAN AKUNTANSI UMKM TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM e-COMMERCE*. 919–925.
- Ekuitas, T. C. S. (2020). *Pelatihan Pajak Terapan Brevet A dan B Terpadu*.
- FAHMI, H. (n.d.). *PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PEMERINTAH DAERAH DAN KESADARAN OLEH WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN*.
- Fitriandi, P., Aryanto, Y., & Priyono, A. P. (2018). *Kompilasi Undang-Undang Perpajakan Terlengkap* (Ema Sri Suharsi (ed.); 2018th ed.). Salemba Empat.
- Ihsan, M. (2013). *PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, PENYULUHAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN PEMERIKSAAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN DI KOTA PADANG*. September, 1–31.
- Indrawan, R., & Binekas, B. (2018). *Pemahaman Pajak dan Penethuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UKM*. 6(3), 419–428. <https://doi.org/10.17509/jrak.v4i3.4670>
- Jotopurnomo, C., & Mangoting, Y. (n.d.). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Kualitas Pelayanan Fiskus , Sanksi Perpajakan , Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya*.
- Latief, S., & Zakaria, J. (2020). *Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah , Kebijakan Insentif Pajak dan Manfaat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. 3(3).

- Liani, I., Anjanni, P., Hapsari, D. W., & Asalam, A. G. (2019). *PENGARUH PENERAPAN SELF ASSESSMENT SYSTEM, PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, DAN KUALITAS (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Ciamis Tahun 2017)*. 2(1), 11–19.
- Lubis, R. H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Belawan. *Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen*, 4(1), 31–41.
- Mahfud¹, Muhammad Arfan², S. A. (2017). PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, KESADARAN MEMBAYAR PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN (STUDI EMPIRIS PADA KOPERASI DI KOTA BANDA ACEH). *Megister Akuntansi*, 6(2), 32–40.
- Meliala, S. tulis, & Oetomo, F. W. (2011). *Perpajakan dan Akuntansi Pajak (Edisi 5)* (M. Grafis (ed.); 5th ed.). Semesta Media.
- Mir'atusholihah, & Ismono, S. K. B. (2017). *PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN TARIF PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI PADA WAJIB PAJAK UMKM DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MALANG UTARA*. 1–10.
- Pebrina, R., & Hidayatulloh, A. (2020). Pengaruh penerapan e-spt, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 1–8.
- Puspasari, I. D., & Puspita, E. (2017). *Bagaimana “Aku” : Potret Kepatuhan Wajib Pajak* (D. ayu Septi Fauji (ed.)). Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri.
- Ratu Rima Marfila, ²Diamonalisa Sofianty, ³Nunung Nurhayati. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor*. 20(1), 52–57.
- Safitri, D., Silalahi, S. P., Bisnis, E., & Riau, U. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak : Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi*. 20(2), 145–153.
- Saifi, M. (2016). *PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KESADARAN WAJIB PAJAK DALAM MENYAMPAIKAN SURAT PEMBERITAHAUAN (SPT) TAHUNAN*. 9, 1–7.
- Saputri, D. A., Bisnis, F., Studi, P., Universitas, A., Indonesia, M., & Sulistia, E. (2019). *Pengaruh Pengetahuan Peraturan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama*

Bandung Karees (Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Bandung Karees) Fakultas Bisnis. 1(September), 26–47.

- Setiawan, D. A. (2021). Begini Tren Rasio Kepatuhan Laporan SPT Tahunan 2016 - 2021. *DDTC News*. <https://news.ddtc.co.id/begini-tren-rasio-kepatuhan-laporan-spt-tahunan-2016-2021-35116>
- Setiawan2, K. J. P. P. E. (2017). *PENGARUH KESADARAN, PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK*. 18, 1112–1140.
- Sugiyono, P. D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, CV.
- Sugiyono, P. D. (2015). *METODE PENELITIAN PENDIDIKAN PENDEKATAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D* (21st ed.). ALFABETA.
- Sugiyono, P. D. (2017). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D* (19th ed.). ALFABETA.
- Tene, J. H., Sondakh, J. J., & Waronn, J. D. . (2017). *Pengaruh pemahaman wajib pajak, kesadaran pajak, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak*. 5(2), 443–453.
- Tulenan, R. A., Sondakh, J. J., & Pinatik, S. (2017). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bitung*. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, 12(2), 296–303.
- Wangi Hanindyari, P. (2018). *PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN PENERAPAN E-FILING WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK*.
- Wardoyo, T. H. (2018). *Pajak Terapan Brevet A & B Buku II* (II). <http://repository.pelitabangsa.ac.id/xmlui/handle/123456789/830>
- Wildan, M. (2022). Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Capai 84% Per Akhir 2021. In *DDTC News*. DDTC News. [https://news.ddtc.co.id/rasio-kepatuhan-wajib-pajak-capai-84-per-akhir-2021-35875#:~:text=Ilustrasi.,2020 mencapai 15%20C97 juta](https://news.ddtc.co.id/rasio-kepatuhan-wajib-pajak-capai-84-per-akhir-2021-35875#:~:text=Ilustrasi.,2020%20mencapai%2015%20C97%20juta)
- Zahrani, N. R. (2019). *Pengaruh pemahaman pajak, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi*. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 8(4), 1–19.