

## ANALISIS PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Salsabila Nasya Prima Yusuf<sup>1</sup>, Titah Rahmawati<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Akuntansi Perpajakan, Universitas Pamulang, Jl. Suryakencana No.1, Pamulang Barat, Pamulang District, South Tangerang City, Indonesia, Banten 15417  
e-mail: [salsabilanasya1308@gmail.com](mailto:salsabilanasya1308@gmail.com)

<sup>2</sup>Program Studi Akuntansi Perpajakan, Universitas Pamulang, Jl. Suryakencana No.1, Pamulang Barat, Pamulang District, South Tangerang City, Indonesia, Banten 15417  
e-mail: [02720@unpam.ac.id](mailto:02720@unpam.ac.id)

### Abstract

*This research aims to analyze the influence of taxpayer understanding and service quality on taxpayer compliance, with a case study at KPP Pratama Pondok Aren. Taxpayer compliance is one of the important indicators in optimizing state revenue from the taxation sector. This research uses a quantitative approach with a survey method through the distribution of questionnaires to Individual Taxpayers registered at KPP Pratama Pondok Aren. The population in this study consists of all Individual Taxpayers registered at KPP Pratama Pondok Aren, while the sample determination was carried out using the Slovin formula with a margin of error of 10%. The data were analyzed using validity tests, reliability tests, multiple linear regression tests, and hypothesis tests with the help of SPSS version 29 software. The research results show that taxpayer understanding has a positive and significant effect on taxpayer compliance. This means that the higher a person's understanding of the taxation system, the greater the likelihood that the individual will comply with their tax obligations. Meanwhile, the quality of service provided by KPP Pratama Pondok Aren shows an insignificant influence on taxpayer compliance, with a significance value of 0.056 (>0.05). This result indicates that the service aspect still needs to be evaluated and improved in order to optimally encourage compliance. This research provides a theoretical contribution to the development of compliance theory and offers practical recommendations for tax authorities to enhance education and improve services to the public.*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan studi kasus pada KPP Pratama Pondok Aren. Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu indikator penting dalam optimalisasi penerimaan negara dari sektor perpajakan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Pondok Aren. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Pondok Aren, sedangkan penentuan sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan margin of error 10%. Data dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji regresi linier berganda, dan uji hipotesis dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 29. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, semakin tinggi tingkat pemahaman seseorang mengenai sistem perpajakan, maka semakin besar kemungkinan individu tersebut untuk taat dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Sementara itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Pondok Aren menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan nilai signifikansi sebesar 0,056 (>0,05). Hal ini menunjukkan bahwa aspek pelayanan masih perlu dievaluasi dan ditingkatkan agar dapat mendorong kepatuhan secara optimal. Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan teori kepatuhan dan memberikan rekomendasi praktis bagi otoritas pajak untuk meningkatkan edukasi serta mula pelayanan kepada masyarakat.

Keywords: Pemahaman Wajib Pajak; Kualitas Pelayanan; Kepatuhan Wajib Pajak; KPP Pratama Pondok Aren.

### 1. PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber utama pendapatan negara yang mendukung pembangunan ekonomi dan sosial. Namun di Indonesia tantangan dalam mencapai tingkat kepatuhan pajak yang optimal masih menjadi permasalahan yang signifikan. Banyak faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, dan dua diantaranya sangat penting adalah

pemahaman wajib pajak mengenai kewajiban perpajakan mereka dan kualitas pelayanan yang disediakan oleh otoritas pajak. Peran aktif warga negara dalam kepatuhan pajak akan memberikan kontribusi bagi kesejahteraan masyarakat. Ditjen pajak mengidentifikasi langkah lain untuk memaksimalkan penerimaan pajak, kemudian

meminta peran masyarakat dalam pemungutan pajak yaitu mencapai hasil yang optimal. Pemahaman wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan menaikkan pemahaman wajib pajak sehingga diperoleh meningkatnya tingkat kepatuhan wajib pajak pada saat pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Banyak sekali penyebab permasalahan yang terjadi dalam kepatuhan wajib pajak. Menurut Madurano Sabrina Zainita Putri & Umaimah (2023) fenomena yang dianalisis terkait dengan pengaruh pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak berpengaruh signifikan, sedangkan menurut penelitian Alya et al., (2024) Pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, Ini menjadi faktor penting dalam mendorong kepatuhan sukarela wajib pajak. Penelitian ini menemukan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara pemahaman yang lebih baik tentang peraturan perpajakan dan peningkatan kualitas pelayanan dengan peningkatan kepatuhan pajak. Wajib pajak yang memiliki pemahaman yang baik tentang kewajiban mereka dan merasakan pelayanan yang berkualitas dari petugas pajak cenderung lebih patuh dalam memenuhi kewajiban pajak mereka. Jika semua wajib pajak sangat patuh, penerimaan pajak akan optimal dan dampaknya terhadap penerimaan pemerintah akan lebih besar.

Penerimaan pajak di KPP Pratama Pondok Aren tahun 2020-2024 mengalami kenaikan dan penurunan penerimaan pajak. Penerimaan pajak yang baik bisa terjadi karena adanya sistem aplikasi yang memudahkan wajib pajak untuk membayar pajak selain itu juga karena adanya kesadaran ya baik dari wajib pajak untuk taat membayar pajak. Meningkatnya jumlah penerimaan wajib pajak setiap tahunnya tidak menjamin bahwa kepatuhan wajib pajak ikut meningkat. Kepatuhan wajib pajak menjadi salah satu utama dalam perpajakan ketika wajib pajak tidak patuh dan menyebabkan kelalaian dalam membayar pajak sehingga merugikan negara. Sehubungan dengan pajak, apakah layanan yang diberikan oleh petugas pajak atau fiskus menyediakan sistem perpajakan yang efektif dan efisien, untuk memberikan dorongan kepada wajib pajak selama tahun pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Ketiga yaitu pengendalian diri, keyakinan individu akan adanya hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang berasal dari banyaknya hal yang berbeda.

Berikut dapat dilihat data tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Pondok Aren pada tahun 2020-2024.

#### Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Pondok Aren 2020-2024

Tahun Laporan	WPOP Wajib SPT	WPOP yang melaporkan SPT	Tingkat Kepatuhan (%)
2020	338,652	88,788	26%
2021	364,436	91,802	25%
2022	388,473	94,754	24%
2023	409,343	101,256	25%
2024	439,392	99,870	23%

Sumber: KPP Pratama Pondok Aren 2025

Dari tabel 1 yang merupakan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Pondok Aren mengalami ketidakstabilan. Berdasarkan data tingkat kepatuhan pada 2020 memiliki persentase 26% lalu menurun pada tahun 2021 sebesar 25%, mengalami penurunan lagi di tahun 2022 sebesar 24% di tahun 2023 mengalami kenaikan hingga 25% dan pada tahun 2024 kembali mengalami penurunan 23%. Peneliti mempertimbangkan untuk memilih KPP Pratama Pondok Aren lokasi penelitian. Hal ini dikarenakan pada tahun 2024 jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pondok Aren adalah sebanyak 439.392 orang yang dinilai cukup tinggi. Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Pondok Aren.

## 2. PENELITIAN YANG TERKAIT

Pajak adalah kontribusi finansial wajib yang dibebankan kepada individu dan entitas oleh otoritas pemerintah berdasarkan kerangka hukum yang berlaku, bersifat memaksa tanpa adanya kontraprestasi langsung yang dapat diidentifikasi, dan bertujuan untuk membiayai pengeluaran publik serta mewujudkan tujuan-tujuan sosial-ekonomi dalam konteks penyelenggaraan negara demi kesejahteraan bersama. Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kewajiban untuk melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pemahaman wajib pajak adalah tingkat pengetahuan dan kesadaran seseorang atau badan usaha terhadap sistem perpajakan, termasuk hak dan kewajibannya dalam membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pemahaman wajib pajak memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Wajib pajak yang memiliki pemahaman yang baik mengenai sistem perpajakan cenderung lebih patuh dibandingkan mereka yang memiliki pemahaman rendah. Kualitas pelayanan adalah tingkat kesesuaian antara harapan pelanggan dengan

layanan yang diterima. alam konteks pelayanan publik, termasuk perpajakan, kualitas pelayanan tidak hanya mencerminkan kepuasan individu terhadap layanan yang diberikan oleh petugas pajak, tetapi juga mempengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai suatu kepatuhan seseorang dalam hal ini adalah wajib pajak terhadap Undang-Undang Perpajakan yang berlaku.

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas topik yang serupa dengan penelitian ini yakni penelitian yang dilakukan Herdiatna & Lingga (2022) berjudul “Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak UMKM di Kota Bandung”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman pajak dan kesadaran wajib pajak secara bersamaan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan pajak UMKM. Perbedaannya yakni penelitian Herdiatna & Lingga (2022) fokus pada UMKM di Kota Bandung dan meneliti pengaruh kesadaran pajak, sedangkan penelitian ini fokus pada WPOP di KPP Pratama Pondok Aren tanpa variabel kesadaran. Kemudian penelitian relevan lainnya yakni penelitian yang dilakukan Prawagis dan kawan-kawan (2016) berjudul “Pengaruh Pemahaman Atas Mekanisme Pembayaran Pajak, Persepsi Tarif Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Pada Wajib Pajak yang Terdaftar di KPP Pratama Batu)”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pemahaman atas mekanisme pembayaran pajak, Persepsi tarif pajak, Sanksi pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Perbedaannya yakni penelitian Prawagis et.al, (2016) meneliti pengaruh mekanisme pembayaran, tarif, dan sanksi pajak, sedangkan penelitian ini hanya fokus pada pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan.

Selanjutnya penelitian relevan lainnya yakni penelitian yang dilakukan Rizky Pebrina & Amir (2020) berjudul “Pengaruh Penerapan E-SPT, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel penerapan E-SPT, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 64,6% terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Perbedaannya yakni penelitian Rizky Pebrina & Amir (2020) menggunakan variabel e-SPT dan sanksi pajak, sedangkan penelitian ini tidak mengikutsertakan teknologi administrasi pajak sebagai variabel. Kemudian penelitian relevan lainnya yakni penelitian yang dilakukan Hidayat & Wati (2022) berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam

membayar PBB”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan secara simultan kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaannya yakni penelitian Hidayat & Wati (2022) fokus pada pajak PBB, sedangkan penelitian ini fokus pada pajak orang pribadi secara umum di KPP Pratama Pondok Aren.

Kemudian penelitian relevan lainnya yakni penelitian yang dilakukan Nugroho & Apriladiestya (2023) berjudul “Pengetahuan dan Pemahaman Pajak Serta Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman serta kesadaran wajib pajak secara simultan berperan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaannya yakni penelitian Nugroho & Apriladiestya (2023) meneliti pengaruh pengetahuan dan kesadaran pajak, sedangkan penelitian ini lebih spesifik pada pemahaman dan kualitas pelayanan. Lalu penelitian relevan lainnya yakni penelitian yang dilakukan Widiastuti (2017) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibitung”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan wajib pajak, kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak, Kepuasan wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak, Secara simultan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaannya yakni penelitian Widiastuti (2017) menggunakan variabel kepuasan wajib pajak sebagai intervening variable, yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Penelitian lainnya yang relevan yakni penelitian yang dilakukan oleh Purwaningsih dan kawan-kawan (2022) dengan judul “Pengaruh Kesadaran Pajak, Pemahaman Pajak, Pendapatan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Orang Pribadi di Kabupaten Magelang”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan, Pemahaman pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak bumi dan bangunan, Pendapatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Sanksi pajak berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Kesadaran pajak, pemahaman pajak, pendapatan, dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Perbedaan penelitian

Purwaningsih dan kawan-kawan (2022) fokus pada pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Magelang dan menambahkan variabel pendapatan dan sanksi pajak. Penelitian ini tidak meneliti variabel tersebut.

Selanjutnya penelitian relevan yakni penelitian yang dilakukan oleh Putri & Umaimah (2023) berjudul “Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, tetapi kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan. Disarankan agar kantor pajak meningkatkan edukasi mengenai pentingnya peraturan pajak dan kesadaran wajib pajak melalui sosialisasi. Perbedaan penelitian Putri & Umaimah (2023) yakni menambahkan variabel modernisasi sistem administrasi pajak, sedangkan penelitian ini tidak membahas modernisasi. Kemudian penelitian Lolowang dan kawan-kawan (2024) berjudul “Analisis Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM selama 2021-2023 tergolong rendah. Disebabkan sebagian wajib pajak belum memahami kewajiban perpajakannya secara menyeluruh. Perbedaan penelitian Lolowang dan kawan-kawan (2024) menggunakan metode kualitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif.

Lalu penelitian yang dilakukan Anugrah & Fitriandi (2022) berjudul “Analisis Kepatuhan Pajak Berdasarkan Theory of Planned Behavior” memiliki hasil penelitian sikap dan norma subjektif berpengaruh signifikan terhadap niat kepatuhan pajak. Perbedaannya penelitian Anugrah & Fitriandi (2022) berfokus pada teori Theory of Planned Behavior dan aspek sikap dan norma subjektif, sedangkan penelitian ini lebih ke aspek praktis pelayanan dan pemahaman. Penelitian yang dilakukan Alya dan kawan-kawan (2024) berjudul “Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Tingkat Pendapatan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di KPP Pratama Sukoharjo)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, pemahaman wajib pajak, tingkat pendapatan, dan sanksi perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara parsial, hanya sanksi perpajakan yang berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan. Perbedaan penelitian Alya dan kawan-kawan (2024) memiliki hasil penelitian bahwa pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh, sementara penelitian ini berasumsi bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan.

### 3. METODE PENELITIAN

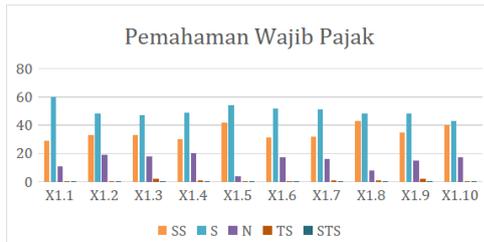
Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pondok Aren. Waktu penelitian dilaksanakan selama tiga bulan, dimulai pada bulan Mei hingga Juni 2025. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif asosiatif. Pemilihan jenis penelitian ini didasarkan pada kesesuaiannya dengan tujuan yang ingin dicapai, yaitu untuk menganalisis pengaruh variabel Pemahaman Wajib Pajak (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) di KPP Pratama Pondok Aren, baik secara terpisah (parsial) maupun bersama-sama (simultan). Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP Pondok Aren, yaitu sebanyak 439.392 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu Convenience Sampling dan penentuan sampel menggunakan rumus Slovin, didapatkan sampel sebesar 100 orang dengan tingkat kesalahan 10%.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dengan metode kuesioner dan dokumentasi. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Pondok Aren. Kuesioner tersebut memuat pertanyaan seputar pemahaman perpajakan dan kualitas pelayanan pajak yang berhubungan dengan kepatuhan wajib pajak. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian yakni skala likert. Sebelum instrumen penelitian digunakan, perlu dilaksanakan dahulu pengujian melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Analisis data dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan statistik deskriptif, uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Statistik deskriptif menggunakan mean, persentase dan berbentuk tabel. Uji asumsi klasik yang digunakan yakni uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Uji hipotesis menggunakan analisis regresi linear berganda, uji t, uji F dan uji koefisien determinasi.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, Hal ini ditunjukkan dari nilai t hitung sebesar 4,780 dan signifikansi  $<0,001$  sejalan dengan hipotesis pertama  $H_a$  yang menyatakan bahwa semakin tinggi pemahaman wajib pajak tentang perpajakan, maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.



Sumber: Data diolah tahun 2025  
 Gambar 1. Grafik Persentase Pemahaman Wajib Pajak

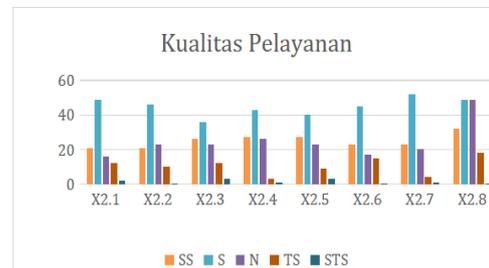
Berdasarkan diagram tabel diatas temuan ini memperkuat pandangan bahwa wajib pajak juga semakin paham tentang pentingnya membayar pajak dan secara tidak langsung wajib pajak telah turut berpartisipasi dalam pembangunan negara. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Herdiatna & Lingga, 2022) yang menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan (Prawagis et al., 2016), (Putri & Umaimah, 2023), dan (Nugroho & Apriladiesty, 2023) yang menyatakan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, karena individu yang mengetahui tata cara pengisian SPT, pelaporan, dan konsekuensi hukum cenderung menghindari kesalahan serta lebih taat secara sukarela. Sedangkan penelitian yang dilakukan (Purwaningsih et al., 2022) dan (Alya et al., 2024) menyatakan bahwa pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan mereka, baik secara formal atau material, menunjukkan pentingnya peran edukasi dan literasi perpajakan dalam mendorong kesadaran fiskal masyarakat. Hal ini sesuai dengan teori TPB (Theory Planned of Behavior), dimana wajib pajak yang memiliki pengetahuan tinggi dalam berperilaku untuk mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku.

### B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar 1,035 dan signifikansi sebesar 0,056 yang dimana nilai signifikansi > 0,05 sejalan dengan hipotesis kedua dimana H0 diterima yang artinya kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian meskipun pelayanan pajak yang baik diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan wajib

pajak, namun dalam penelitian ini faktor pelayanan belum cukup kuat mempengaruhi keputusan wajib pajak untuk patuh. Hal ini bisa disebabkan oleh persepsi wajib pajak bahwa kepatuhan adalah kewajiban hukum, bukan hanya sekedar hasil dari pelayanan yang mereka terima.



Sumber: Data diolah tahun 2025  
 Gambar 2. Grafik Persentase Kualitas Pelayanan

Berdasarkan diagram tabel data diatas menunjukkan bahwa meskipun kualitas pelayanan petugas pajak dinilai baik oleh wajib pajak, namun tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, data tersebut sudah di uji asumsi klasik secara parsial yang menunjukkan bahwa hasil pengujian kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Faktor utama yang mendorong wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan dengan (Widiastuti, 2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dikarenakan kualitas pelayanan tidak cukup puas untuk mempengaruhi kepatuhan secara langsung., dengan kata lain kalau pelayanan tidak dirasakan memuaskan oleh wajib pajak, maka dampaknya terhadap kepatuhan wajib pajak tidak signifikan. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan (Rizky Pebrina & Amir, 2020) dan (Hidayat & Wati, 2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak berperan penting dalam membentuk sikap dan perilaku patuh wajib pajak. Sehingga wajib pajak lebih terdorong untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara patuh, ketika wajib pajak merasa dilayani dengan baik, wajib pajak merasa dihargai dan didukung dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, sehingga potensi keluhan dan compliance dapat ditekan, dan cenderung untuk patuh menjadi lebih tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di KPP Pratama Pondok Aren kualitas pelayanan belum memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dibuktikan

dengan nilai signifikansi sebesar 0,056. Meskipun secara teori pelayanan yang baik diharapkan bisa meningkatkan kepatuhan, namun kenyataannya faktor ini tidak cukup kuat untuk mendorong wajib pajak agar lebih taat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan kata lain, kesadaran dan pemahaman pribadi wajib pajak tentang pajak jauh lebih berpengaruh terhadap kepatuhan mereka dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan oleh KPP. Jadi kualitas pelayanan saja belum cukup untuk menjadikan seseorang lebih patuh kewajiban perpajakannya. Hal ini tidak sesuai dengan teori yang dikatakan (Fahmi et al., 2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak sebagai pembanding antara pelayanan yang dirasakan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan, begitu juga sebaliknya.

### C. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Secara Parsial

Uji t digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui kemampuan dari masing-masing variabel independen. Alasan lain uji t dilakukan untuk menguji apakah variabel bebas (X) secara parsial atau individual mempunyai hubungan signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (Y). Uji t dilakukan dengan cara membandingkan antara nilai t hitung masing-masing dengan tabel atau dengan melihat Sig.  $t < 0,05$  ( $\alpha = 0,05$ ) maka hasilnya signifikan dan berarti H1 diterima dan H0 ditolak. Sedangkan, jika Sig.  $t > 0,05$  ( $\alpha = 0,05$ ) maka hasilnya tidak signifikan dan berarti H0 diterima dan H1 ditolak.

Coefficients <sup>a</sup>					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	13.287	2.610		5.0
	Pemahaman Wajib Pajak	.310	.065	.438	4.7
	Kualitas Pelayanan	.083	.043	.177	1.9

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data diolah tahun 2025  
 Gambar 3. Hasil Uji t (Uji Parsial)

Hasil uji parsial antar variabel Pemahaman Wajib Pajak terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak didapatkan nilai thitung  $>$  ttabel 4.780 atau nilai signifikansi (0,001)  $<$  alpha (0,05). Penelitian ini menunjukkan bahwa H1 diterima dan H0 ditolak. Dapat disimpulkan bahwa variabel pemahaman wajib pajak (X1) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y). Hasil uji parsial antara variabel Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak didapatkan nilai thitung  $<$  ttabel sebesar 1,984 atau nilai signifikansi (0,056)  $>$

(0,05). Penelitian ini menunjukkan bahwa H0 diterima H1 ditolak. Dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y). Kemudian pengujian pengaruh variabel Pemahaman Wajib Pajak (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) secara simultan dilakukan dengan menggunakan uji F melalui analisis regresi linear berganda. Hasil pengujian tersebut dapat dilihat pada tabel ANOVA (Analysis of Variance) sebagai berikut:

Uji F (uji simultan) dilakukan untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas yang terdiri dari Pemahaman Wajib Pajak (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Pengujian yang membandingkan besar nilai Fhitung dengan Ftabel. Semua variable tersebut diuji secara serentak menggunakan uji F atau ANOVA. Kriteria pengujian yang digunakan jika apabila F hitung  $>$  F tabel dan nilai signifikansi  $<$  0,05 maka variabel independen (bebas) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (terikat), H0 ditolak dan H1 diterima, sedangkan apabila F hitung  $<$  F tabel dan nilai signifikansi  $>$  0,05 maka variabel independen (bebas) tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (terikat), H0 diterima dan H1 ditolak.

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	144.744	2	72.372	18.281	<.001 <sup>b</sup>
	Residual	384.016	97	3.959		
	Total	528.760	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

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

Sumber: Data diolah tahun 2025  
 Gambar 4. Hasil Uji F (Uji Simultan)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai F hitung sebesar 18.281 dengan tingkat signifikan sebesar 0,001. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan secara Bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Kemudian hasil pengujian koefisien determinasi dapat diketahui bahwa nilai R square yaitu:

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.523 <sup>a</sup>	.274	.259	1.98971

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

Sumber: Data diolah tahun 2025  
 Gambar 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi atau R-square (Uji Simultan)

Berdasarkan tabel diatas didapatkan nilai Adjusted R Square (R<sup>2</sup>) sebesar 0,259 atau 25,9%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel dependen Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh variabel independen Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan sebesar 25,9%, sedangkan sisanya 74,1% (100% - 25,9%) dipengaruhi oleh variabel lainnya di luar model yang tidak diteliti. Nilai signifikansi yang diperoleh jauh di bawah ambang batas 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan signifikan secara statistik. Artinya, secara simultan, variabel Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Pondok Aren. Dengan kata lain, tingkat pemahaman yang baik tentang kewajiban perpajakan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak secara bersama-sama berkontribusi dalam membentuk perilaku kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan yang bersifat edukatif maupun pelayanan administratif memiliki peran strategis dalam meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Meskipun hasil analisis secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa hanya variabel Pemahaman Wajib Pajak (X<sub>1</sub>) yang berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, namun dalam pengujian secara simultan, kedua variabel independen tersebut terbukti berpengaruh secara bersama-sama. Ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan, meskipun tidak berdiri sendiri sebagai faktor dominan, tetap berperan penting dalam konteks sistem yang lebih luas dalam mendukung kepatuhan pajak. nilai Mean Square Regression sebesar 72,372 jauh lebih besar dibandingkan dengan nilai Mean Square Residual sebesar 3,959. Selisih ini menunjukkan bahwa proporsi variansi dalam data yang dapat dijelaskan oleh model regresi sangat tinggi. Artinya, kombinasi variabel X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> memiliki daya prediksi yang kuat terhadap variabel Y.

Hasil ini selaras dengan temuan dari beberapa penelitian terdahulu yakni Prawagis et al. (2016), yang menyatakan bahwa pemahaman wajib pajak sangat mempengaruhi kepatuhan dalam pelaporan pajak, Rizky Pebrina & Amir (2020), yang menegaskan pentingnya pendekatan edukatif dan pelayanan publik dalam penguatan kepatuhan sukarela, dan Herdiatna & Lingga (2022), yang menunjukkan hubungan sinergis antara pengetahuan pajak dan mutu pelayanan dalam membentuk perilaku kepatuhan. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya memperkuat temuan sebelumnya tetapi juga memberikan implikasi praktis bahwa strategi peningkatan kepatuhan wajib pajak harus mencakup dua aspek penting: edukasi yang berkelanjutan untuk meningkatkan

pemahaman wajib pajak dan peningkatan mutu pelayanan publik yang responsif, profesional, dan efisien.

## 5. KESIMPULAN

Hasil analisis menunjukkan bahwa pemahaman yang baik mengenai peraturan perpajakan, prosedur, hak dan kewajiban, serta sanksi perpajakan berkontribusi positif terhadap meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi  $< 0,001$  koefisien regresi sebesar 0,310. Meskipun secara konseptual kualitas pelayanan merupakan salah satu determinan penting dalam meningkatkan kepatuhan dan kepatuhan wajib pajak, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruhnya tidak signifikan secara statistik. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,056 ( $> 0,05$ ). Berdasarkan hasil uji F, diketahui bahwa variabel Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dengan nilai F hitung sebesar 18,281 dan signifikansi  $< 0,001$ . Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama, kedua variabel independen tersebut memiliki kontribusi yang nyata dalam menjelaskan variasi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti menyadari adanya beberapa keterbatasan yang dapat mempengaruhi hasil dan generalisasi temuan. Peneliti mengalami kesulitan dalam menjangkau wajib pajak secara langsung, khususnya dalam hal memperoleh kesediaan waktu mereka untuk berpartisipasi dalam pengisian kuesioner. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini hanya terbatas pada penyebaran kuesioner tertutup menyebabkan tanggapan bias. Penelitian ini hanya dilakukan pada satu kantor pelayanan pajak sehingga tidak dapat digeneralisasi. Penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu yang relatif singkat dan dengan sumber daya yang terbatas, baik dari segi tenaga, biaya, maupun logistik.

Beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi KPP Pratama Pondok Aren maupun bagi pihak-pihak lain antara lain perlu dilakukan intensifikasi edukasi perpajakan kepada wajib pajak melalui seminar, sosialisasi, media digital, serta penyuluhan rutin agar tingkat pemahaman meningkat. Meskipun kualitas pelayanan belum menunjukkan pengaruh signifikan secara parsial, namun KPP tetap perlu meningkatkan profesionalisme, kecepatan, dan keramahan pelayanan untuk mendukung pendekatan jangka panjang. Penggunaan teknologi pelayanan berbasis daring seperti e-filing dan e-form dapat terus dioptimalkan agar pelayanan menjadi lebih efisien dan menjangkau lebih banyak wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Fakhruzy, "PERANAN HUKUM PAJAK DALAM UPAYA MEWUJUDKAN TUJUAN NEGARA," vol. 9, pp. 1–23, 2020.
- [2] Alya, C. Yuniare, M. W. Dewi, dan I. L. Kusuma, "Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Tingkat Pendapatan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di KPP Pratama Sukoharjo)," vol. 3, no. 3, pp. 568–573, 2024.
- [3] M. S. S. Anugrah dan P. Fitriandi, "Analisis Kepatuhan Pajak Berdasarkan Theory of Planned Behavior," *Info Artha*, vol. 6, no. 1, pp. 1–12, 2022.
- [4] S. Y. Ayu Putri dan Titah Rahmawati, "Pengaruh Penyajian Laporan Keuangan, Aksesibilitas Laporan Keuangan Terhadap Akuntabilitas Publik," *Jurnal Akademi Akuntansi Indonesia Padang*, vol. 3, no. 1, pp. 43–58, 2023.
- [5] N. M. Darmakanti dan N. K. Ema Sri Febriyanti, "Efektivitas Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Masa Pandemi," *Jurnal Pacta Sunt Servanda*, vol. 2, no. 2, pp. 88–94, 2021.
- [6] M. Fahmi, K. Krisna Hari, dan C. Author, "Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Ilir Timur Kota Palembang," *Balance : Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, vol. 8, no. 2, pp. 164–174, 2023.
- [7] Ghozali, *APLIKASI ANALISIS MULTIVARIATE Dengan Program IBM SPSS 26*, 2021.
- [8] M. R. Herdiatna dan I. S. Lingga, "Pengaruh Pemahaman Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak UMKM Di Kota Bandung," *Maranatha*, vol. 4, no. 1, pp. 13–28, 2022.
- [9] R. Hidayat dan S. R. Wati, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Bandung," *Owner*, vol. 6, no. 4, pp. 4009–4020, 2022.
- [10] Lolowang, J. J. Sondakh, dan S. S. E. Mintalangi, "Analisis Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado," vol. 2, pp. 487–496, 2024.
- [11] M. S. Z. Putri dan Umaimah, "Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi," *Sinomika Journal*, vol. 2, no. 3, pp. 437–456, 2023.
- [12] V. R. M. Nono dan A. M. Tyas, "Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Atambua)anania, Bogor," *Oetomo Accounting Review*, vol. 1, no. 4, pp. 618–636, 2023.
- [13] T. C. Nugroho dan L. Apriladiestya, "Pengetahuan Dan Pemahaman Pajak Serta Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Di Perumahan Margasari Tigaraksa)," *Ijacc*, vol. 4, no. 1, pp. 19–28, 2023.
- [14] W. H. Pramudya dan S. Herutono, "Perencanaan Pajak, Komite Audit, Nilai Perusahaan Dan Ukuran Perusahaan Sebagai Variabel Moderasi," *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, vol. 2, no. 4, pp. 991–1002, 2022.
- [15] D. Prawagis, Z. Z. A., dan Y. Mayowan, "Pengaruh Pemahaman Atas Mekanisme Pembayaran Pajak, Persepsi Tarif Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar di KPP Pratama Batu)," *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, vol. 10, no. 1, pp. 1–8, 2016.
- [16] N. Purwaningsih, C. Iswanaji, dan R. W. Bharata, "Pengaruh Kesadaran Pajak, Pemahaman Pajak, Pendapatan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Orang Pribadi di Kabupaten Magelang," *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, vol. 10, no. 3, pp. 455–466, 2022.
- [17] R. Rizky Pebrina dan H. Amir, "Pengaruh Penerapan E-SPT, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, vol. 17, no. 1, pp. 1–8, 2020.
- [18] S. Saputri dan Y. Rahayu, "Pengaruh Penerapan e-Filing, e-Billing dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak selama Pandemi Covid-19," *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, vol. 10, no. 7, pp. 1–14, 2021.
- [19] Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D, Sustainability (Switzerland)*, vol. 11, no. 1, 2019.
- [20] Widiastuti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibitung," *Jurnal Akuntansi Bisnis Pelita Bangsa*, vol. 2, no. 1, pp. 1–15, 2017.