

**PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
PADA KPP PRATAMA CIBINONG BOGOR**

Fajar Rizki Syah

Universitas Pamulang
fajarrizkisyah58@gmail.com

Eka Oktapiani

Universitas Pamulang
dosen01147@unpam.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of tax understanding and tax service quality on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Cibinong Bogor. The research method used is a quantitative approach with primary data. The population in this study consists of all individual taxpayers registered at KPP Pratama Cibinong Bogor. The sampling technique employed is purposive sampling with a total of 100 individual taxpayer respondents. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression analysis with the assistance of SPSS version 31. The results of the study indicate that partially, tax understanding has a positive and significant effect on individual taxpayer compliance. This is evidenced by the t-value of 8.022, which is greater than the t-table value of 1.984, and a significance value of 0.001, which is less than 0.05. In addition, tax service quality also has a positive and significant effect on individual taxpayer compliance, as indicated by a t-value of 7.509, which is greater than the t-table value of 1.984, and a significance value of 0.001, which is less than 0.05. Simultaneously, tax understanding and tax service quality have a significant effect on individual taxpayer compliance, as shown by the F-value of 45.422, which is greater than the F-table value of 3.09, and a significance value of 0.001, which is less than 0.05. These findings confirm that improving tax understanding and enhancing the quality of tax services play an important role in increasing individual taxpayer compliance.

Keywords: Tax Understanding, Tax Service Quality, Individual Taxpayer Compliance.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pemahaman perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Cibinong Bogor. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan menggunakan data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Cibinong Bogor. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 Wajib Pajak Orang Pribadi. Data penelitian dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yang kemudian dianalisis menggunakan metode analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS versi 31. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 8,022 yang lebih besar dari t tabel sebesar 1,984 serta nilai signifikansi sebesar 0,001 yang lebih kecil dari 0,05. Selain itu, kualitas pelayanan pajak juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, yang ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar 7,509 lebih besar dari t tabel sebesar 1,984 dan nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05. Secara simultan, pemahaman perpajakan dan kualitas pelayanan pajak

berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, yang ditunjukkan dengan nilai F hitung sebesar 45,422 lebih besar dari F tabel sebesar 3,09 serta nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05. Hasil penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan pemahaman perpajakan dan kualitas pelayanan pajak memiliki peran penting dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kata Kunci: Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

PENDAHULUAN

Pajak menyediakan sumber utama pendapatan pemerintah, penting untuk mendukung pemerintahan dan pembangunan nasional. Pengenaan pajak secara strategis signifikan karena memfasilitasi pencapaian tujuan nasional, yaitu terwujudnya kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat secara merata. Soemitro (2013) mendefinisikan pajak sebagai pembayaran wajib oleh perseorangan ke kas negara, diamanatkan undang-undang, tanpa imbalan timbal balik langsung, yang digunakan untuk mendanai belanja negara. Definisi tersebut menegaskan bahwa pajak merupakan mekanisme utama keuangan pemerintah. Smeets (dalam Hamta, 2017) mengatakan bahwa pajak merupakan kewajiban pemerintah yang harus dibayar menurut peraturan baku dan dapat dipungut tanpa kesepakatan individu, berfungsi untuk mendukung belanja pemerintah. Oleh karena itu, pajak berfungsi sebagai mekanisme untuk menghasilkan pendapatan dari masyarakat untuk kepentingan kolektif dan kemajuan bangsa. Kewajiban membayar pajak di Indonesia diatur oleh Pasal 23A Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, yang menetapkan bahwa pajak dan pungutan wajib lainnya untuk kepentingan negara diatur oleh undang-undang. Sistem perpajakan Indonesia beroperasi pada model penilaian mandiri, memberdayakan wajib pajak untuk menghitung, mengirimkan, dan mencatat kewajiban pajaknya secara mandiri (Tiraada, 2013). Tingkat kepatuhan wajib pajak secara signifikan mempengaruhi efektivitas pendapatan pajak negara.

Tabel 1 Statistik Penerimaan Pajak KPP Pratama Cibinong (2021-2024)

No	2021		2022		2023		2024	
	Jenis SPT	Total	Jenis SPT	Total	Jenis SPT	Total	Jenis SPT	Total
1	SPT 1771	5.510	SPT 1771	6.071	SPT 1771	6.590	SPT 1771	6.153
2	SPT 1770	32.838	SPT 1770	3.726	SPT 1770	3.469	SPT 1770	3.074
3	SPT 1770	49.331	SPT 1770	51.69	SPT 1770	56.07	SPT 1770	56.341

	S		S	9	S	6	S	
4	SPT 1770 SS	20.750	SPT 1770 SS	28.67 7	SPT 1770 SS	25.66 3	SPT 1770 SS	24.021

Sumber: Staff KPP Pratama Cibinong

Kantor Pajak (KPP) Pratama Cibinong Bogor merupakan unit Direktorat Jenderal Pajak yang berperan penting dalam pengelolaan penerimaan pajak dan peningkatan kepatuhan wajib pajak di wilayah Bogor. Menurut statistik internal KPP Pratama Cibinong, pada tahun 2024 terdapat 115.113 wajib pajak yang terdaftar, namun hanya 89.589 orang yang mengajukan formulir pajak tahunan. Hal ini menunjukkan bahwa 25.524 wajib pajak belum memenuhi tanggung jawab pelaporan pajaknya, sehingga menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak yang buruk. Tingkat kepatuhan wajib pajak yang tidak memadai dapat dipengaruhi oleh beberapa penyebab. Studi ini mengkaji dua faktor utama: pemahaman pajak dan kualitas pelayanan pajak. Pemahaman perpajakan mengacu pada kemampuan wajib pajak untuk memahami peraturan perpajakan dan proses yang terlibat dalam penghitungan, pengiriman, dan pelaporan pajak. Suryadi (2006) dan Hardiningsih (2011) mengatakan bahwa peningkatan pengetahuan perpajakan, baik melalui pendidikan formal maupun informal, dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Pemahaman pajak yang tidak memadai dapat mengakibatkan kesalahan administrasi dan potensi ketidakpatuhan pajak. Di samping pemahaman tentang pajak, kualitas layanan pajak merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kotler, sebagaimana dikutip oleh Sasana (2019), mendefinisikan layanan sebagai setiap tindakan atau aktivitas tidak berwujud yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang dimaksudkan untuk memenuhi tuntutan dan memberikan kesenangan kepada penerima manfaat layanan. Layanan perpajakan yang profesional, transparan, dan responsif diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas pajak, sehingga mendorong kepatuhan terhadap bea masuk pajak. Utami (2019) menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan perpajakan berkorelasi dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak. Kajian terdahulu oleh Arifin (2017), Kristella (2023), dan Yusuf (2025) menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan fenomena dan hasil penelitian terdahulu tersebut, maka penelitian ini penting untuk dilakukan guna menganalisis pengaruh pemahaman perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Cibinong Bogor. Pajak memiliki peranan penting dalam mendukung pembiayaan pembangunan nasional, sehingga tingkat kepatuhan Wajib Pajak menjadi salah satu indikator

keberhasilan sistem perpajakan. Namun, berdasarkan fenomena empiris yang telah diuraikan pada latar belakang penelitian, tingkat kepatuhan Wajib Pajak, khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi, masih menunjukkan hasil yang belum optimal. Kondisi tersebut mengindikasikan adanya faktor-faktor tertentu yang memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dalam sistem perpajakan yang menganut *self-assessment system*, Wajib Pajak diberikan kewenangan untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya secara mandiri. Oleh karena itu, pemahaman perpajakan dan kualitas pelayanan pajak diduga memiliki peranan penting dalam membentuk perilaku kepatuhan Wajib Pajak.

TELAAH LITERATUR

Pemahaman Perpajakan

Pemahaman perpajakan merupakan segala sesuatu tentang pajak yang sudah dipahami dan dimengerti dengan baik oleh wajib pajak dan wajib pajak tersebut mampu menerangkan kembali kepada orang lain tentang perpajakan yang dia sudah mengerti dan paham dengan baik. Pemahaman perpajakan sangat penting untuk wajib pajak karena dengan adanya pemahaman ini wajib pajak cenderung akan patuh dan taat pada peraturan yang berlaku dan itu akan berpengaruh besar pada pendapatan sebuah Negara. Semakin tinggi pemahaman tentang pajak tentunya akan semakin kecil untuk melakukan pelanggaran peraturan (Kusuma & Diana, 2022).

Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan Menurut Juliani dan Sumarta (2021) Kualitas Pelayanan didefinisikan sebagai kemampuan organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Pelayanan pada kantor pajak berupa fasilitas fisik dari petugas pajak yang meningkatkan kepatuhan wajib pajak, dengan adanya pelayanan yang didukung oleh fasilitas-fasilitas fisik yang disediakan dan pelayanan terbaik yang diberikan oleh KPP tentunya akan menimbulkan kepercayaan dari wajib pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Menurut Majid (2018) kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi adalah keadaan dimana wajib pajak, baik yang berkerja sebagai karyawan maupun yang melakukan kegiatan atau pekerjaan bebas memenuhi semua kewajiban dan hak perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan dalam

memenuhi kewajiban perpajakan meliputi kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal dapat diidentifikasi dari kepatuhan dalam penyampaian surat pemberitahuan terjadi ketika wajib pajak telah melaporkan surat pemberitahuan maka wajib pajak telah memenuhi ketentuan formal. Sedangkan kepatuhan material adalah suatu kondisi dimana wajib pajak yang mengisi melakukan secara jujur, lengkap, benar, surat pemberitahuan diisi sesuai ketentuan dan disampaikan ke KPP sebelum batas akhir waktunya (Umi Mahmudah dan Nor Hadi, 2018). Dalam keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 dijelaskan mengenai kepatuhan formal dan material yaitu:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir;
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak ;
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan dalam jangka 10 tahun terakhir, dalam 2 tahun terakhir melnyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%;dan
4. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak memengaruhi laba rugi fiskal.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuantitatif dengan pendekatan asosiatif di mana masalah penelitian yang bertujuan untuk menanyakan dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini, metode asosiatif digunakan untuk mengetahui pengaruh Pemahaman Perpajakan dan pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Cibinong yang beralamat di Komplek Pemda Kabupaten Bogor Jalan Aman No.1, Tengah, Kecamatan Cibinong, Kabupaten Bogor, Jawa Barat 16914, penelitian dilaksanakan dari 2025-2025. Populasi dalam penelitian ini adalah 115,113 wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Cibinong. orang yang kebetulan cocok sebagai sumber data serta bersedia menjadi responden wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Cibinong, Untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dari populasi peneliti menggunakan rumus Slovin. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer,

sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli. Dimana pengumpulan data dilakukan dengan metode survei dengan menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Cibinong. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara mendatangi langsung KPP Pratama Cibinong untuk menyatakan kesediaan mengisi kuesioner dan memberikan kuesioner dalam *google* formulir. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala Likert untuk skala pengukuran nya. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Analisis ini digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh variabel independen yaitu pemahaman perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak, dengan variabel terikat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Persamaan regresi linear berganda pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y:\alpha+\beta_1X\beta_1+\beta_2X\beta_2+e$$

Keterangan:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

$\beta_1 \beta_2$ = Koefisien regresi

X1 = Pemahaman Perpajakan

X2 = Kualitas Pelayanan Pajak

α = Konstanta

e = *Error*

HASIL DAN PEMBAHASN

Tabel 2 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.984	2.074		1.439	.153
	Pemahaman Perpajakan	.430	.091	.421	4.716	<,001
	Kualitas	.364	.090	.362	4.048	<,001

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
	Pelayanan Pajak				
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak					

Sumber: Di olah menggunakan SPSS Versi 25

Berdasarkan tabel di atas dapat dibuat model persamaan linier berganda sebagai berikut :

$$y = 2.984 + 0.430 + 0.364$$

Hasil dari persamaan regresi, didapat nilai konstanta 2.984, artinya Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi bernilai 4.327 jika semua variabel (independen) Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak bernilai nol atau konstan. Koefisien variabel Pemahaman Perpajakan sebesar 0. 430. artinya bahwa setiap kenaikan satu satuan maka akan meningkatkan nilai dari Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan asumsi nilai variabel independen lainnya konstan, maka aktivitas kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Cibinong akan mengalami peningkatan sebesar 0.430. Koefisien variabel Kualitas Pelayanan Pajak sebesar 0.364, artinya bahwa setiap kenaikan satu satuan maka akan meningkatkan nilai dari kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan asumsi nilai variabel lainnya konstan, maka aktivitas kepatuhan Wajib pada KPP Pratama Cibinong mengalami kenaikan sebesar 0.364

Tabel 3 Hasil Uji f

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	684.680	2	342.340	45.422	<,001 ^b
	Residual	731.080	97	7.537		
	Total	1415.760	99			
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Perpajakan						

Sumber: Di Olah menggunakan SPSS Versi 25

Hasil dari f hitung menunjukkan uji signifilkan simultan menghasilkan nilai f hitung sebesar 66.315, pada drajat bebas 1 (df) = k - 1 = 3 - 1 = 2 (k = variabel bebas dan terikat), dan drajat bebas 2 (d2) = n - k = 100-3 = 97 (n = jumlah sampel). Nilai f

tabel pada taraf kepercayaan signifikan 0.05 adalah 0.001. dengan demikian $f_{hitung} > f_{tabel} = 3.09$ dengan tingkat signifikan $0.001 \leq 0.05$. maka Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Tabel 4 Hasil Uji t Pemahaman Pajak

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.256	2.148		2.447	.016
	Pemahaman Perpajakan	.642	.080	.630	8.022	<.001
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak						

Sumber: Di Olah menggunakan SPSS Versi 25

Tabel 5 Hasil Uji t Kualitas Pelayanan Pajak

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.078	1.789		5.074	<.001
	Kualitas Pelayanan Pajak	.609	.081	.604	7.509	<.001
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak						

Sumber: Di Olah menggunakan SPSS Versi 25

Berdasarkan hasil uji t pada tabel diatas maka untuk mencari nilai t menggunakan rumus $(\frac{\alpha}{2}; n - k - 1)$. Dalam penelitian ini α = tingkat sampel penelitian. Di dalam penelitian ini jumlah sampel (n) = 100, variabel independen (bebas) =2. Maka memperoleh rumus $(\frac{0,05}{2}; 100 - 2 - 1) = (0,025 ; 97)$. Sehingga dari rumus tersebut diperoleh t tabel sebesar 1.985 dan taraf signifikan yang digunakan 0,05

berdasarkan hasil uji t pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada hasil uji t Pengaruh Pemahaman Perpajakan menunjukkan nilai t hitung $8.022 > t$ tabel 1.984 dengan nilai signifikan $0.001 < 0.05$, artinya Pemahaman Perpajakan memiliki pengaruh dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada hasil uji t Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak menunjukkan nilai t hitung $7.509 > t$ tabel 1.984 dengan nilai signifikan $0.001 < 0.05$, artinya Pemahaman Perpajakan memiliki pengaruh dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Tabel 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.695 ^a	.484	.473	2.74534
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Perpajakan				
b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak				

Sumber: Di Olah menggunakan SPSS Versi 25

Berdasarkan tabel tabel di atas, diketahui nilai koefisien determinasi atau *Adjusted R Square* sebesar 0.473 atau sama dengan 47,3%. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan pajak, secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 47,3%, sedangkan sisanya 52,7% ($100\% - 47,3\%$) dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti. Seperti kondisi sistem administrasi perpajakan, sanksi perpajakan, kualitas pemeriksaan pajak, dan tinggi rendahnya tarif pajak yang dapat mempengaruhi kesadaran Wajib Pajak.

Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pada hipotesis pertama (H1) Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, menunjukan bahwa hasil uji statistik f pada tabel di atas diperoleh hasil hitung sebesar 66.315 dan f tabel sebesar 2.70 dengan probabilitanya f-statisik sebesar 0.001, untuk mencari f tabel dengan jumlah sampel (n) = 100 dan jumlah variabel (k) =4. Hasil uji menyatakan bahwa f hitung $> f$ tabel ($45.422 > 3.09$) dengan taraf signifikan $0.001 < 0.005$ maka dapat dikatakan H1 diterima dan HO ditolak, dengan kata lain dapat disimpulkan bahwa

Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil penelitian ini membuktikan secara simultan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak bersama-sama berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, yang artinya hipotesa pertama diterima. Hal ini mendukung *Theory Of Planned Behavior*, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi merupakan cerminan integritas seorang Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakannya.

Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pada hipotesis kedua H2 pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, menunjukkan bahwa hasil uji statistik pada tabel di atas diperoleh hasil t hitung sebesar 7.509 dan t tabel 1.984 dengan probabilitas t -Statistik sebesar 0.000 untuk mencari tabel dengan jumlah sampel (n) - 100 dan jumlah variabel (k) = 3. Hasil uji menyatakan bahwa t hitung $>$ t tabel ($7.509 > 1.984$) dan taraf signifikan $0.001 < 0.05$ maka dapat dikatakan H2 diterima dan H_0 ditolak, dengan kata lain dapat disimpulkan bahwa variabel Pemahaman Perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil penelitian ini membuktikan secara simultan Pemahaman Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, yang artinya hipotesa kedua diterima di mana semakin besar Pemahaman Perpajakan dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Pemahaman peraturan perpajakan adalah suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan Undang-undang serta tata cara perpajakan yang berlaku dan menerapkannya untuk melaksanakan kegiatan perpajakan seperti, membayar pajak tepat waktu, melaporkan SPT dan lain sebagainya. Jika seseorang telah memahami dan mengerti tentang peraturan perpajakan maka secara otomatis kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak akan meningkat.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pada hipotesis ketiga H3 pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, menunjukkan bahwa hasil uji statistik pada tabel di atas diperoleh hasil t hitung sebesar 5.024 dan t tabel 1.984 dengan probabilitas Statistik

sebesar 0.001 untuk mencari tabel dengan jumlah sampel (n) - 100 dan jumlah variabel (k) = 3. Hasil uji menyatakan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5.024 > 1.984$) dan taraf signifikan $0.001 < 0.05$ maka dapat dikatakan H_3 diterima dan H_0 ditolak, dengan kata lain dapat disimpulkan bahwa variabel Pemahaman Perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil penelitian ini membuktikan secara simultan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, yang artinya hipotesa ketiga diterima di mana semakin tinggi Kualitas Pelayanan Pajak dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh pemahaman perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Cibinong Bogor, dapat disimpulkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Secara parsial, pemahaman perpajakan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, yang menunjukkan bahwa semakin baik pemahaman wajib pajak mengenai peraturan dan kewajiban perpajakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan mereka dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Selain itu, kualitas pelayanan pajak juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, yang berarti semakin baik pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak, maka semakin meningkat pula kepercayaan dan kepatuhan wajib pajak. Secara simultan, pemahaman perpajakan dan kualitas pelayanan pajak bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Oleh karena itu, peningkatan pemahaman perpajakan serta perbaikan kualitas pelayanan pajak menjadi faktor penting dalam mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). The Theory Of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. Vol 50 No.2, 179-211.
- Asep, T. T., & Friska, Y. (2025). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Efektifitas Sistem Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Nusa Akuntansi Vol 2 No.3*.

- Ayu Lizara, T. N., & Timbul, S. (2021). Pengaruh Penerapan E-SPT Tahunan Badan, Tingkat Pemahaman Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Melaporkan SPT Tahunan Badan. *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Jayakarta*, 2(2), 95-103.
- Bio, M. E. (2021). Pengaruh pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Universitas Brawijaya Malang*, 3(1), 12-18. <https://doi.org/10.35829/econbank.v3i1.217>
- Budiman, S. A., & Salasbila, R. S. (2024). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Pelayanan Perpajakan, Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pamulang Vol 2 No.11*.
- DJP. (2024). Laporan Kinerja KPP Pratama Bogor. *Direktorat Jendral Pajak*, 1-139. From https://pajak.go.id/sites/default/files/2025-03/LAKIN%202024%20KPP%20Pratama%20Bogor.pdf?utm_source=chatgpt.com
- Handayani, H. R., & Setianingrum, T. D. (2022). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Penerapan E-Filing, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi. *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pamulang* 5(3).
- Hardiningsih, & Nila, P. (2011). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan*, (3)1, 126-142.
- Indonesia, R. (1994). Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1994 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun*, Nomor 29.
- Indonesia, R. (2002). Pasal 23A Undang-Undang Dasar 1945. *Risalah Rapat Paripurna ke-5 Sidang Tahunan MPR Tahun 2002 sebagai Naskah Perbantuan dan Kompilasi Tanpa Ada Opini*.
- Indonesia, R. (2007). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun*, Nomor 85.
- Irawati, W., & Dewi, A. N. (2022). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Keadilan, Dan Teknologi Perpajakan Terhadap Perilaku Penggelapan Pajak. *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pamulang*, 2(2), 262-279. From <https://yudishtira.gapenas-publisher.org/index.php/home/article/view/40>
- Juliani, J. &. (2021). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Wilayah Jakarta Utara. *Jurnal Media Bisnis*, 13(1), 65-76. <https://doi.org/10.34208/mb.v13i1.955>
- Kolter, & Philip. (2003). *Marketing Management, International Edition*. Prentice Hall.
- Kusuma, I. G. (2022). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 23(1), 45-56.
- Laia, & Kristella, C. Y. (2023). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Pemeriksaan Pajak Dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Jakarta Grogol Petamburan Tahun 2021). *Skripsi Universitas Bakrie*
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal*. Bandung : Rekayasa Sains.
- Sumarsen, T. (2017). *Perpajakan Indonesia..Jakarta: Bumi Aksara*.
- Suryadi. (2006). Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak: Suatu Survei Di Wilayah Jawa timur. *Jurnal Keuangan Publik Vol. 4, No. 1* 105-121.
- Syamsul, B. A., & Aulia, A. N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi

- Perajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Medan Belawan. Skripsi *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Harapan Medan*
- Tiraada, T. N. (2013). Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA (Economics, Management, Business, and Accounting)*. *Jurnal EMBA*, 1(3), 1(3), 999-1000.
- Wardhani, A. R., & Daljono. (2020). Pengaruh pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro*, 9(4)., 1-9.
- Zemiyanti, M. (2016). Keadilan Prosedur Dan Kepercayaan WP Terhadap Otoritas Pajak: Analisis Mediasi Kepatuhan Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 4 (3)