

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maumere

**Maria Imakulata**

Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nusa Nipa

E-mail: [mariaimakulata054@gmail.com](mailto:mariaimakulata054@gmail.com)

**Wihelmina Mitan**

Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nusa Nipa

**Yoseph Darius P. Rangga**

Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nusa Nipa

E-mail: [jo.darius1206@gmail.com](mailto:jo.darius1206@gmail.com)

Jl. Kesehatan No.3, Beru, Kec. Alok Timur, Kab. Sikka, Nusa Tenggara Timur 86094

**Abstract:** *The purpose of this study is to analyze the effect of tax service quality and understanding of tax regulations on individual taxpayer compliance. This research is a quantitative research with an associative approach. The population in this study is all taxpayers who report to the Maumere Pratama Tax Service Office amounting to 23,931 taxpayers. The sample in this study used the slovin formula with a total of 100 taxpayers. Data collection was carried out through the distribution of questionnaires to respondents, where the research instrument used the Likert scale. Data analysis techniques using multiple linear regression analysis models with the help of SPSS programs, descriptive statistics, data quality tests and classical assumption tests. The results of the study are known that the quality of tax services and understanding of tax regulations partially or simultaneously affect the compliance of individual taxpayers.*

**Keywords:** Quality of Tax Services, Understanding of Tax Regulations, Compliance of Individual Taxpayers.

**Abstrak:** Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak dan pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh wajib pajak yang melapor pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maumere berjumlah 23.931 wajib pajak. Sampel dalam penelitian ini menggunakan formula slovin dengan jumlah 100 orang wajib pajak. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden, dimana instrument penelitian menggunakan skala likert. Teknik analisa data menggunakan model analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS, statistik deskriptif, uji kualitas data dan uji asumsi klasik. Hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan pajak dan pemahaman peraturan pajak secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

## **PENDAHULUAN**

Pajak merupakan salah satu komponen penting dalam perjalanan suatu bangsa tidak terkecuali bangsa Indonesia. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pajak adalah pungutan wajib yang biasanya berupa uang. Uang tersebut dibayar oleh penduduk sebagai sumbangan wajib kepada negara atau pemerintah.

Sumber pendapatan negara merupakan dana yang diterima negara untuk melakukan pembiayaan pembangunan nasional. Menurut Undang-Undang Nomor 17 tahun 2003 tentang Keuangan Negara, pendapatan negara adalah semua penerimaan yang berasal dari penerimaan perpajakan, penerimaan negara bukan pajak dan penerimaan hibah dari dalam dan luar negeri. Pajak merupakan sumber pendapatan utama dari sebuah negara. Menurut Undang-Undang No. 28 tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas Undang-Undang No. 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan 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 keperluan rakyat. Dominasi pajak sebagai sumber penerimaan merupakan satu hal yang sangat wajar, sumber penerimaan ini mempunyai umur tidak terbatas terlebih dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk yang mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pajak memiliki peran yang sangat besar dan semakin diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan pengeluaran pemerintah.

Kepatuhan wajib pajak merupakan kondisi dimana orang-orang melakukan pembayaran kewajiban pajak secara sukarela atau terpaksa. Apabila kepatuhan wajib pajak meningkat maka pemerintah akan dapat mengumpulkan lebih banyak penerimaan pajak dan juga dapat meningkatkan *tax ratio* terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) di Indonesia. Rendahnya kepatuhan wajib pajak merupakan masalah yang sangat serius. Pemerintah harus memperhatikan masalah ini mengingat pajak merupakan sumber pendapatan utama dalam struktur Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Hal ini lah yang nantinya akan menimbulkan pelanggaran peraturan perundang-undangan perpajakan dengan cara penghindaran pajak. Dari ketidakpatuhan inilah yang nantinya akan di perbaiki dengan beberapa cara yaitu, meningkatkan pemahaman peraturan perpajakan, meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada wajib pajak yang akan membayar pajak, membagikan

kesadaran kepada wajib pajak akan pentingnya pembayaran pajak, dan meningkatkan sanksi pajak agar wajib pajak tidak melanggar peraturan perpajakan yang telah ditetapkan.

Kepatuhan wajib pajak perlu ditingkatkan untuk menunjang pendapatan negara. Kepatuhan dibedakan menjadi dua yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Sedangkan kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakannya, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Wajib Pajak akan dikatakan patuh jika kedua hal tersebut dipatuhi. Aparatur pajak perlu meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak dan Wajib Pajak perlu untuk mengetahui dan memahami mengenai tata cara perpajakan, agar Wajib Pajak bisa menjalankan kewajibannya dengan baik.

Dalam mendukung kepatuhan wajib pajak, kepuasan wajib pajak atas pelayanan perpajakan juga harus dirasakan oleh wajib pajak. Wajib pajak merupakan pelanggan yang harus dijaga hubungan baiknya. Kepuasan wajib pajak tergantung pada kualitas pelayanan yang diterima serta adanya pemeriksaan dari petugas pajak. Untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Perlu dilakukan pelayanan yang baik oleh otoritas pajak kepada Wajib Pajak dan Wajib Pajak perlu untuk memahami mengenai peraturan perpajakan. Pelayanan perpajakan kepada masyarakat perlu diberikan dengan mudah, lancar, cepat dan tidak berbelit-belit. Adanya pelayanan yang baik dari instansi pajak dapat menjadi modal utama yang membuat Wajib Pajak untuk patuh terhadap kewajiban pajaknya. Pelayanan pajak dapat berupa fasilitas atau segala macam kegiatan yang mendukung Wajib Pajak untuk dapat lebih mudah melaksanakan kewajiban pajaknya. Kualitas pelayanan terbaik yang diterima oleh Wajib Pajak dari petugas pajak akan membuat Wajib Pajak cenderung patuh dalam menjalankan kewajibannya.

Kualitas pelayanan pajak adalah pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik antara lain melayani wajib pajak dengan penampilan serasi, berpikiran positif dan dengan sikap menghargai para wajib pajak. Menurut Sapriadi (2013:74), kualitas pelayanan pajak merupakan ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas. Kualitas jasa atau pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Pemahaman peraturan pajak juga merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Peraturan pajak adalah produk hukum dan oleh karena itu harus tunduk pada norma-norma hukum. Pemahaman peraturan perpajakan dapat mendukung Wajib Pajak untuk menjalankan kewajibannya. Pemahaman yang dimaksud adalah Wajib Pajak memahami dan mengetahui mengenai peraturan dan undang-undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti mendaftarkan diri, menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan, menghitung dan membayar pajak terutang serta melaporkan dan membayarkan tunggakan pajak. Ketika Wajib Pajak memahami tata cara perpajakan maka Wajib Pajak akan menjalankan kewajiban pajaknya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Menurut (Lovihan 2014:58) Pemahaman peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat. Jelas bahwa semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Dimana wajib pajak yang benar-benar paham, mereka akan mengetahui sanksi administrasi dan sanksi pidana sehubungan dengan SPT dan NPWP.

Penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan pajak dan pemahaman peraturan pajak terhadap wajib pajak orang pribadi telah dilakukan oleh peneliti terdahulu, sebagai berikut: Penelitian yang dilakukan oleh Rizky Pebina (2020) dengan judul Pengaruh Penerapan E-SPT, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil penelitiannya Menunjukkan bahawa pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian yang dilakukan oleh Naifah Roidah Zahrani (2019) dengan judul Pengaruh Pemahaman Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pemahaman pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maumere merupakan salah satu instansi yang bergerak di bidang perpajakan. Instansi pemerintah ini memiliki tujuan untuk memberikan layanan kepada masyarakat luas dan tidak bertujuan mencari keuntungan. Memiliki banyak fasilitas, 76 pegawai

negeri sipil, dan memiliki 3 wilayah kerja yaitu Kabupaten Sikka, Kabupaten Flores Timur dan Kabupaten Lembata. KPP Pratama Maumere bekerja sama dengan Kantor Pos dan Bank Presepsi untuk mewujudkan fasilitas dan menghubungkan pembayaran pajak dan lapor pajak dalam satu lokasi.

## **METODE PENELITIAN**

Rancangan penelitian adalah perencanaan, struktur dan strategi penelitian dalam rangka mengendalikan penyimpangan yang mungkin terjadi dan menjawab pertanyaan yang mungkin terjadi.

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian asosiatif kausal merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui beberapa spekulasi mengenai terdapat atau tidaknya hubungan yang relevan antar dua atau lebih variabel penelitian (Sugiyono, 2018 :63). Penelitian ini menjelaskan hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang akan diteliti.

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan melapor pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maumere. Jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar melapor di KPP Pratama Maumere adalah 23.931 wajib pajak. Sampel yang diambil dalam penelitian ini yaitu berjumlah 100 responden atau wajib pajak yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maumere, dengan menggunakan teknik *convenience sampling*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X<sub>1</sub>)

**Tabel 1. Data Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X<sub>1</sub>)**

| N0   | Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X <sub>1</sub> )  |             |             |
|--|--|-------------|-------------|
|  | Sub Indikator  | Persepsi    | Kategori    |
| 1  | Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan.  | 68,6        | Baik        |
| 2  | Petugas tidak membuat kesalahan dan dapat dipercaya.   | 67,0        | Cukup       |
| 3  | Petugas pajak siap dan tanggap dalam menanggapi keluhan dan masalah yang disampaikan.  | 81,6        | Baik        |
| 4  | Cepat dalam memberikan layanan dan tidak menunda-nunda pekerjaan.  | 78,0        | Baik        |
| 5  | Informasi yang diberikan petugas pajak dapat dipercaya.  | 79,8        | Baik        |
| 6  | Petugas pajak menjaga kerahasiaan data dari masing-masing wajib pajak.   | 72,2        | Baik        |
| 7  | Petugas pajak bekerja tanpa meminta imbalan.   | 74,0        | Baik        |
| 8  | Petugas pajak mendengarkan keluhan wajib pajak dan memberikan solusi terbaik.  | 73,0        | Baik        |
| 9  | Petugas pajak selalu memberikan sikap yang ramah terhadap para wajib pajak.  | 75,0        | Baik        |
| 10   | Saya merasa nyaman dengan fasilitas fisik (ruang tunggu, tempat parker, formulir, dll) yang tersedia dikantor pelayanan pajak. | 79,0        | Baik        |
| <b>Persepsi &amp; Kategori Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X<sub>1</sub>)</b> |  | <b>74,9</b> | <b>Baik</b> |

Sumber : Data Kuesioner diolah,2023

Dari hasil analisis deskriptif pada tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai persepsi responden untuk variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X<sub>1</sub>) adalah 74,9. Berdasarkan persentase pencapaian skor maksimum dapat disimpulkan bahwa variabel ini termasuk dalam kategori “Baik”.

## Variabel Pemahaman Peraturan Pajak

**Tabel 2. Data Deskripsi Pemahaman Peraturan Pajak (X<sub>2</sub>)**

| NO  | Variabel Pemahaman Peraturan Pajak (X <sub>2</sub> )  |             |             |
|---|---|-------------|-------------|
|   | Sub Indikator   | Persepsi    | Kategori    |
| 1   | Wajib pajak mengetahui ketentuan terkait kewajiban perpajakan yang berlaku.   | 80,4        | Baik        |
| 2   | Wajib pajak mengetahui seluruh peraturan-peraturan mengenai batas waktu pelaporan SPT.  | 81,6        | Baik        |
| 3   | NPWP berfungsi sebagai identitas wajib pajak dan setiap wajib pajak harus memilikinya.  | 83,4        | Baik        |
| 4   | Pajak berfungsi sebagai sumber penerimaan negara terbesar.  | 82,4        | Baik        |
| 5   | Paham dengan sistem perpajakan yang digunakan saat ini (menghitung, membayar, dan melapor sendiri).   | 84,2        | Sangat Baik |
| 6   | Pengetahuan wajib pajak tentang pajak pajak dapat dengan mudah diperoleh dari media masa (seperti televisi, Handpone,dan radio), spanduk, reklame, dan media cetak lainnya. | 87,2        | Sangat Baik |
| <b>Persepsi &amp; Kategori variabel Pemahaman Peraturan Pajak (X<sub>2</sub>)</b> |   | <b>83,2</b> | <b>Baik</b> |

*Sumber : Data Kuesioner diolah, 2023*

Dari hasil analisis deskriptif pada tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai persepsi responden untuk variabel Pemahaman Peraturan Pajak (X<sub>2</sub>) adalah 83,2. Berdasarkan persentase pencapaian skor maksimum dapat disimpulkan bahwa variabel ini termasuk dalam kategori “Baik”.

## Varibel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)

**Tabel 3. Data Deskripsi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)**

| NO  | Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ( Y )   |             |          |
|---|--|-------------|----------|
|   | Sub Indikator  | Persepsi    | Kategori |
| 1   | Dengan perubahan yang dilakukan dirjen pajak, pendaftaran pajak memperoleh NPWP saat ini dapat dilakukan dengan mudah, sehingga mempermudah wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya | 81,4        | Baik     |
| 2   | Reformasi administrasi yang dilakukan e-SPT, sehingga mendorong wajib pajak untuk menjalankan kewajibannya.  | 83,0        | Baik     |
| 3   | Wajib pajak senantiasa membayar pajak penghasilan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.  | 83,8        | Baik     |
| 4   | Pengenaan sanksi administrasi atas keterlambatan dalam pembayaran tunggakan pajak mendorong wajib pajak untuk bersikap patuh.  | 82,8        | Baik     |
| <b>Persepsi &amp; Kategori variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ( Y )</b> |  | <b>82,7</b> | Baik     |

Sumber : Data Kuesioner diolah, 2023

Dari hasil analisis deskriptif pada tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai persepsi responden untuk Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) adalah 82,7. Berdasarkan persentase pencapaian skor maksimum dapat disimpulkan bahwa variabel ini termasuk dalam kategori “Baik”.

### 1. Uji Kualitas Data

#### a. Uji Validitas

Variabel Kualitas Pelayanan Pajak ( $X_1$ ), terdiri atas 10 item pernyataan, Variabel Pemahaman Peraturan Pajak ( $X_2$ ) terdiri dari 6 pernyataan dan Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) terdiri atas 4 item pertanyaan. Hasil uji validitas dengan menggunakan program SPSS, didapatkan hasil yang ditunjukkan pada tabel 4.8 berikut ini:

**Tabel 4. Hasil Uji Validitas**

| No Item | Koefisien Korelasi                 |                                     |   | Kriteria uji Validitas | Keterangan |
|---------|------------------------------------|-------------------------------------|---|------------------------|------------|
|         | Kualitas Pelayanan Pajak ( $X_1$ ) | Pemahaman Peraturan Pajak ( $X_2$ ) | Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ( $Y$ ) |                        |            |
| 1       | 0.751                              | 0.841                               | 0.798                                       | 0.3                    | Valid      |
| 2       | 0.706                              | 0.847                               | 0.798                                       | 0.3                    | Valid      |
| 3       | 0.623                              | 0.884                               | 0.859                                       | 0.3                    | Valid      |
| 4       | 0.693                              | 0.889                               | 0.815                                       | 0.3                    | Valid      |
| 5       | 0.686                              | 0.732                               |   | 0.3                    | Valid      |
| 6       | 0.732                              | 0.746                               |   | 0.3                    | Valid      |
| 7       | 0.734                              |                                     |   | 0.3                    | Valid      |
| 8       | 0.735                              |                                     |   | 0.3                    | Valid      |
| 9       | 0.784                              |                                     |   | 0.3                    | Valid      |
| 10      | 0.784                              |                                     |   | 0.3                    | Valid      |

*Sumber : Hasil Analisis Data, Diolah 2023*

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil analisis uji validitas menunjukkan pada seluruh item pernyataan untuk variabel Kualitas Pelayanan Pajak ( $X_1$ ), Pemahaman Peraturan Pajak ( $X_2$ ) dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ( $Y$ ) mempunyai nilai koefisien korelasi lebih besar dari 0,3 sehingga dinyatakan VALID.

## b. Uji Reliabilitas

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

| No Item                 | Cronbach's Alpha If Item Deleted           |   |   | Kriteria Uji Reliabilitas | Keterangan |
|-------------------------|--|---|---|---------------------------|------------|
|                         | Kualitas Pelayanan Pajak (X <sub>1</sub> ) | Pemahaman Peraturan Pajak (X <sub>2</sub> ) | Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) |                           |            |
| 1                       | .885                                       | .886  | .826                                    | 0.6                       | Reliabel   |
| 2                       | .889                                       | .887  | .788                                    | 0.6                       | Reliabel   |
| 3                       | .891                                       | .877  | .742                                    | 0.6                       | Reliabel   |
| 4                       | .887                                       | .876  | .772                                    | 0.6                       | Reliabel   |
| 5                       | .887                                       | .905  |   | 0.6                       | Reliabel   |
| 6                       | .884                                       | .902  |   | 0.6                       | Reliabel   |
| 7                       | .884                                       |   |   | 0.6                       | Reliabel   |
| 8                       | .885                                       |   |   | 0.6                       | Reliabel   |
| 9                       | .880                                       |   |   | 0.6                       | Reliabel   |
| 10                      | .880                                       |   |   | 0.6                       | Reliabel   |
| <b>Cronbach's Alpha</b> | 0.895                                      | 0.906                                       | 0.827                                   | 0.6                       |            |

**Cronbach's Alpha > 0,6; Cronbach's Alpha if Item Deleted < Cronbach's Alpha**

Sumber : Hasil Analisis Data, diolah 2023

Hasil uji reliabilitas variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X<sub>1</sub>), Pemahaman Peraturan Pajak (X<sub>2</sub>) dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) pada tabel 4.2 menunjukkan bahwa nilai cronbach's alpha melebihi persyaratan minimal 0,6. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa semua kuesioner dari ketiga variabel ini adalah reliabel sehingga dapat digunakan untuk analisis data selanjutnya.

## 2. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik bertujuan untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapatkan memiliki ketepatan dalam estimasi, tidak bias dan konsisten. Dalam penelitian ini uji asumsi klasik yang dilakukan adalah uji multikolinearitas, uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji linieritas.

### a. Uji Multikolinearitas

Hasil analisis uji multikolinearitas dengan menggunakan program SPSS dapat ditunjukkan pada tabel berikut ini :

**Tabel 6. Hasil Pengujian Multikolinearitas****Coefficients<sup>a</sup>**

| Model                          | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|--------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
|                                | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1 (Constant)                   | 4.656                       | 1.432      |                           | 3.251 | .002 |                         |       |
| Kualitas Pelayanan Pajak (X1)  | .070                        | .031       | .191                      | 2.234 | .028 | .812                    | 1.232 |
| Pemahaman Peraturan Pajak (X2) | .372                        | .058       | .545                      | 6.366 | .000 | .812                    | 1.232 |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)

Sumber : Hasil Analisis Data, diolah 2023

Dengan melihat hasil pengujian multikolinearitas diketahui bahwa tidak ada satupun dari variabel bebas yang mempunyai nilai *tolerance* lebih kecil dari 0,1. Begitu juga nilai VIF masing-masing variabel tidak ada yang lebih besar dari 10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak ada korelasi yang sempurna antara variabel bebas (*independent*), sehingga model regresi ini tidak ada masalah multikolinearitas

**b. Uji Heteroskedastisitas**

Hasil analisis uji heteroskedastisitas dengan menggunakan program SPSS dapat ditunjukkan dan pada Scatterplot gambar menunjukkan bahwa data menyebar hampir merata baik di atas maupun dibawah titik nol dan tidak ada pola tertentu, seperti titik-titik membentuk pola yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit, maka mengidentifikasi telah terjadi heterokedastisitas).

c. Uji Normalitas

Tabel 7. Hasil Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

|                                |                | Kualitas Pelayanan Pajak (X1) | Pemahaman Peraturan Pajak (X2) | Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) |
|--------------------------------|----------------|-------------------------------|--------------------------------|---|
| N                              |                | 100                           | 100                            | 100                                     |
| Normal Parameters <sup>a</sup> | Mean           | 37.47                         | 24.96                          | 16.55                                   |
|                                | Std. Deviation | 6.619                         | 3.550                          | 2.422                                   |
| Most Extreme Differences       | Absolute       | .082                          | .193                           | .260                                    |
|                                | Positive       | .061                          | .078                           | .170                                    |
|                                | Negative       | -.082                         | -.193                          | -.260                                   |
| Kolmogorov-Smirnov Z           |                | .819                          | 1.934                          | 2.602                                   |
| Asymp. Sig. (2-tailed)         |                | .513                          | .601                           | .700                                    |

a. Test distribution is Normal.

Sumber : Hasil Analisis Data, diolah 2023

Dari hasil pengolahan data pada tabel diatas untuk variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X<sub>1</sub>) diperoleh nilai signifikan pada 0,513. Nilai signifikan ini lebih besar dari 0,05, maka H<sub>0</sub> diterima yang berarti data residual berdistribusi normal. Untuk Variabel Pemahaman Peraturan Pajak (X<sub>2</sub>) diperoleh nilai signifikan sebesar 0,601. Nilai signifikansi ini lebih besar dari 0,05 maka H<sub>0</sub> diterima yang berarti data residual berdistribusi normal. Selanjutnya variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) diperoleh nilai signifikan pada 0.700. Nilai signifikan ini lebih besar dari 0,05, maka H<sub>0</sub> diterima yang berarti data residual berdistribusi normal.

**Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa secara simultan terdapat pengaruh dari Kualitas Pelayanan Pajak dan Pemahaman Peraturan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maumere. Hal ini dapat diketahui nilai F-hitung yang memiliki nilai signifikansi 0.00 lebih kecil dari tingkat alfa yang digunakan yaitu 5% atau 0,05. Dari penelitian ini juga diketahui bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan dari Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maumere.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Dari hasil penelitian di ketahui bahwa Kualitas Pelayanan Pajak ( $X_1$ ) memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maumere.

Berdasarkan teori atribusi, kualitas pelayanan yaitu penyebab eksternal karena dilakukan oleh pihak aparat pajak sehingga dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam melakukan sikap maupun tindakan untuk melaksanakan kewajiban perpajakan. Berdasarkan teori pembelajaran sosial, wajib pajak dapat melakukan proses perhatian dan proses reproduksi motorik melalui pengamatan maupun pengalaman oleh aparat pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

Pelayanan pajak menjadi aspek penting dalam rangka meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Pelayanan pajak mengacu pada keputusan MENPAN No. 63 tahun 2004 yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pembentukan organisasi menurut fungsi, pelayanan satu pintu, pelayanan dengan dukungan teknologi informasi, dan kualitas prima dari petugas pajak merupakan beberapa perubahan sistem pelayanan yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Adanya pelayanan yang baik dari instansi pajak dapat membuat wajib pajak patuh dalam menjalankan kewajibannya. Pelayanan pajak dapat berupa fasilitas atau segala macam kegiatan yang mendukung wajib pajak untuk dapat lebih mudah melaksanakan kewajibannya. Selain pelayanan yang diberikan, aparatur pajak juga harus menjunjung integritas, akuntabilitas dan transparansi sehingga menimbulkan kepercayaan diri wajib pajak itu sendiri.

Penelitian empiris sebelumnya memperlihatkan adanya pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak yang dilakukan oleh Ghailina As'ari (2018), Setiawan (2018), Yushita (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### **Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.**

Dari hasil penelitian di ketahui bahwa Pemahaman Peraturan Pajak ( $X_2$ ) memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maumere.

Berdasarkan teori atribusi, dinyatakan bahwa pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan merupakan penyebab internal yang dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam membuat keputusan perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Masyarakat yang paham tentang perpajakan berarti wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak adanya kerugian dalam pemungutan pajak yang dilakukan dan tidak terdapat paksaan. Namun pemahaman terhadap perpajakan seringkali diartikan salah satu masyarakat, karena masyarakat merasa terbebani dengan adanya pengeluaran tambahan dalam hal membayar pajak.

Pemahaman peraturan pajak adalah cara Wajib Pajak dalam memahami peraturan pajak yang telah ada (Lovihan, 2014:58). Undang-Undang Dasar, Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Keputusan Presiden, Peraturan Menteri Keuangan, Peraturan Dirjen Pajak sampai dengan Surat Edaran Dirjen Pajak merupakan produk hukum yang memayungi hukum perpajakan di Indonesia.

Penelitian empiris sebelumnya memperlihatkan adanya pengaruh Pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Persepsi wajib pajak mengenai peraturan pajak sangat tergantung pada beberapa aspek diantaranya meliputi: kompleksitas peraturan pajak, kesulitan peraturan pajak, frekuensi perubahan peraturan, dan keadilan pajak dimana hasil dalam penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Widiyohening (2017), Priambodo (2017) yang menyatakan bahwa pemahaman peraturan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pemahaman Peraturan Pajak Kerja Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Dari hasil penelitian di ketahui bahwa Kualitas Pelayanan Pajak ( $X_1$ ) dan Pemahaman Peraturan Pajak ( $X_2$ ) memiliki pengaruh bersama-sama terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ( $Y$ ) Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maumere.

Berdasarkan teori atribusi, kualitas pelayanan yaitu penyebab eksternal karena dilakukan oleh pihak aparat pajak sehingga dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam melakukan sikap maupun tindakan untuk melaksanakan kewajiban perpajakan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan merupakan penyebab internal yang dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam membuat keputusan perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Kualitas pelayanan pajak dapat diartikan sebagai perbandingan antara kualitas pelayanan yang dirasakan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan, begitu juga sebaliknya. Pelayanan publik berkualitas adalah pelayanan yang berorientasi kepada aspirasi masyarakat, lebih efisien, efektif dan bertanggung jawab.

Pemahaman peraturan perpajakan dapat mendukung wajib pajak untuk menjalankan kewajibannya. Pemahaman yang dimaksud adalah wajib pajak memahami dan mengetahui mengenai peraturan dan undang-undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti mendaftarkan diri, menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan, menghitung dan membayar pajak terutang serta melaporkan dan membayarkan tunggakan pajak. Ketika wajib pajak memahami tata cara perpajakan maka wajib pajak akan menjalankan kewajiban pajaknya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Wajib pajak akan dikatakan patuh jika kedua hal tersebut dipatuhi. Aparatur pajak perlu meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dan wajib Pajak perlu untuk mengetahui dan memahami mengenai tata cara perpajakan, agar wajib pajak bisa menjalankan kewajibannya dengan baik. Dengan adanya kualitas pelayanan pajak dan pemahaman peraturan pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak secara bersama. Hasil dalam penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Setiawan (2018) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak dan pemahaman peraturan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pembahasan dari hasil penelitian dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini menunjukkan, bahwa semakin meningkatnya kualitas pelayanan pajak maka akan semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak. Begitu pun sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan pajak maka akan rendah pula kepatuhan wajib pajak.

2. Pemahaman Peraturan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini menunjukkan, bahwa semakin tinggi tingkat pemahaman peraturan pajak maka semakin mudah wajib pajak untuk memahami peraturan pajak sehingga kepatuhan wajib pajak orang pribadi meningkat.
3. Kualitas Pelayanan Pajak dan Pemahaman Peraturan Pajak secara bersama berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal tersebut didukung dengan hasil penelitian secara simultan.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberi saran sebagai berikut :

1. Untuk Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maumere, sebaiknya petugas pajak meningkatkan pelayanan dalam bentuk memberikan pelayanan edukasi kepada wajib pajak berupa sosialisasi pajak mengenai pentingnya membayar pajak agar masyarakat semakin sadar dan patuh dalam membayar pajak.
2. Untuk peneliti selanjutnya yang akan mengambil penelitian serupa agar dapat meneliti dengan variabel independen lain diantaranya kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan kewajiban moral agar dapat diperoleh hasil yang lebih baik terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini juga telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan yaitu :

1. Pengaruh kualitas pelayanan pajak dan pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penelitian ini hanya ada dua variabel sedangkan masih banyak pengaruh atau variabel lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Adanya keterbatasan penelitian dalam memperoleh data dengan menggunakan kuesioner dimana jawaban yang diberikan oleh responden kadang tidak sesuai dengan keadaan sesungguhnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asterina, F., & Septiani, C. 2019. Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Perpajakan, Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Wpop). *Balance : Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 4(2), 595. <https://doi.org/10.32502/jab.v4i2.1986>
- Dince, M. N., & Desy, H. N. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan , Pemeriksaan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Maumere. 7(28), 2036–2044.
- Dince, M. N., & Rangga, Y. D. P. 2021. Kepatuhan Wajib Pajak Di Desa Maluruwu Kecamatan Palue Kabupaten Sikka Ditinjau Dari Aspek Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Penghasilan, Sanksi, Tingkat Pengetahuan Dan Kualitas Pelayanan. *Journal of Economic, Business and Accounting*.
- Ghozali. 2018. Stie Indonesia. *Bab III Metoda Penelitian*, 1–9.
- Johanes dkk. 2017. Tene 2017. *Jurnal EMBA, ISSN 2303-1174*, 5(2), 443–453.
- Lovihan, S. 2014. Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Kualitas Layanan terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Orang Pribadi di Kota Tomohon. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing "Goodwill,"* 5(1), 44–59. <https://doi.org/10.35800/jjs.v5i1.4930>
- Nofiandriani, D. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak Pada Wajib Pajak Orang Pribadi.
- Nur Ghailina As'ari. 2018. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Riset Akuntansi*.
- Nur Kamila Sari. 2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sikap Wajib Pajak, Pemahaman Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Usaha Kecil Dan Menengah (UMKM) Di Kabupaten Bintan. *Jurnal Accounting*, 1–27.
- Oki Hartini. 2018. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*.
- 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. <https://doi.org/10.31849/jieb.v17i1.2563>
- Prabawa, M. A. M., & Noviari, N. 2012. Pengaruh kualitas pelayanan dan sikap terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Badung Utara. *E-Journal SI Akuntansi Universitas Udayana*, 1(2), 1–15. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/2060>
- Priambodo, P., & Yushita, A. N. 2017. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Purworejo Tahun 2017. *Jurnal Profita Edisi 5 Tahun 2017*, 5(2), 1–16.
- Rachman, T. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 28, 10–27.

- Septianingrum, F. A., & Diamonalisa Sofianty. 2023. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Bandung Conference Series: Accountancy*, 3(1). <https://doi.org/10.29313/bcsa.v3i1.6974>
- Sugiyono. 2018. *Rancangan Penelitian*. Bandung.
- Tandafatu, N. K., & Rangga, Y. D. P. 2022. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kesetiaan Pengunjung di Desa Wisata. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 4(1), 459–471.
- Yanto, J. R., & Widiyohening, C. R. 2017. Analisis Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo. *Karya Ilmiah Akuntansi Politeknik Sanwunggalih Aji*, 1–10.
- Yoseph Darius Purnama Rangga, Antonius Philipus Kurniawan Ghetta, I. W. 2020. Kualitas Pelayanan Publik Ditinjau dari Aspek Reformasi Birokrasi.