

# Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Kepatuhan Wajib Pajak

**Susilawati**

Dosen STIE STEMBI – Bandung Business School

**Nining**

Peneliti Junior STIE STEMBI – Bandung Business School

## Abstrak

*Membayar pajak bukan hanya merupakan kewajiban, tetapi merupakan hak dari setiap warga negara untuk ikut berpartisipasi dalam bentuk peran serta terhadap pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Tanggung jawab atas kewajiban pembayaran pajak, sebagai pencerminan kewajiban kenegaraan di bidang perpajakan berada pada anggota masyarakat sendiri untuk memenuhi kewajiban tersebut. Kepatuhan wajib pajak yang rendah disebabkan oleh kurangnya pemahaman wajib pajak terhadap ketentuan perpajakan. Salah satu hal yang perlu menjadi perhatian dalam membangun kesadaran Wajib Pajak adalah dengan memberikan kemudahan dalam segala hal pemenuhan kewajiban perpajakan dan meningkatkan mutu pelayanan kepada wajib pajak.*

*Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survey. Unit analisis penelitian adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas. Teknik pengambilan sampel menggunakan Simple Random Sampling dengan jumlah sampel sebanyak 100 Wajib Pajak (WP). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan penyebaran kuesioner. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS 22.*

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 50.55%. Pengujian secara parsial menunjukkan bahwa Pemahaman Wajib Pajak memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 7.24% dan Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 4.36%, dimana kepatuhan wajib pajak lebih dipengaruhi oleh pemahaman wajib pajak dari pada kualitas pelayanan.*

**Kata Kunci:** Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak

## PENDAHULUAN

Kesadaran bernegara merupakan tujuan kegiatan dan fungsi pemerintah. Bagi pihak lain, hal ini merupakan syarat untuk tercapainya tujuan-tujuan negara yang telah ditetapkan. Pemerintah memiliki tugas untuk mensejahterakan rakyat dan menjalankan pemerintahan. Untuk itu tentunya dibutuhkan dana yang besar dengan mengadakan

pungutan kepada masyarakat. Pungutan yang dilakukan dapat diartikan sebagai suatu penarikan sumber daya ekonomi oleh pemerintah kepada masyarakat guna membiayai pengeluaran yang dilakukan pemerintah untuk melakukan tugas pemerintahan dan melayani kepentingan masyarakat, salah satu pungutan tersebut berupa pajak (Siahaan, 2010:102).

Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H. dalam Resmi (2014:1) mendefinisikan “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik yang langsung ditunjukkan dan yang dapat digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Direktur Jenderal Pajak, Sigit Priadi Pramudito (2015) memaparkan bahwa Indonesia termasuk dalam salah satu negara dengan *tax ratio* yang tergolong rendah dengan persentase 11% berada di bawah Filipina, Malaysia dan Singapura. Hal tersebut menggambarkan kurangnya kesadaran masyarakat untuk berkontribusi membayar pajak, terutama untuk mendukung pembangunan. Kesadaran membayar pajak secara makro akan melahirkan moralita perpajakan (*Tax Morality*) masyarakat. Masyarakat yang memiliki moralita perpajakan yang tinggi akan merasa bahwa membayar pajak merupakan kewajiban kenegaraan yang harus dipenuhi (Siahaan, 2010:104).

Penerimaan pajak pada tahun 2015 diperkirakan tidak mencapai target yang ditentukan, berdasarkan data tahun 2014 jumlah penduduk Indonesia yang memiliki penghasilan di atas Pendapatan Tidak Kena Pajak (PTKP) sebesar 44,8 juta, namun dari jumlah tersebut yang terdaftar sebagai Wajib Pajak (WP) sebesar 26,8 juta orang dan yang menyampaikan SPT hanya 10,3 juta orang. Hal tersebut dilatarbelakangi oleh tingkat kepatuhan wajib pajak yang rendah dengan persentase 50%. Hal ini mendorong pemerintah untuk memperbaiki kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak yang rendah disebabkan oleh kurangnya pemahaman wajib pajak terhadap ketentuan perpajakan (Menteri Keuangan, Bambang Brodjonegoro, 2015).

Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-02/PMK/2008 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu menjelaskan bahwa Wajib Pajak patuh adalah Wajib Pajak yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak sebagai Wajib Pajak yang memenuhi kriteria tertentu sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri Keuangan

Nomor 192/PMK.03/2007 yang telah diubah menjadi Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayar Pajak. Salah satu kriteria Wajib Pajak yang memenuhi kriteria tertentu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17C ayat (2) Undang-Undang KUP adalah tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT).

Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Sumedang per 31 Desember 2014 mencatat sebanyak 30,101 Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas. Namun, hanya 8,634 Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang telah melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sumedang hanya sebesar 28,68%. Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sumedang diketahui bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) cenderung mengalami naik turun dari tahun ke tahun meskipun jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar meningkat setiap tahun. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) selama 5 (lima) tahun periode 2010-2014 dapat diungkapkan pada tabel berikut.

**Tabel 1**  
**Presentase Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di Kabupaten Sumedang Tahun 2010-2014**

No	Tahun Pajak	WPOP Terdaftar	SPT Masuk	Presentase Kepatuhan Wajib Pajak
1	2010	17,752	3,692	20.80%
2	2011	20,333	3,068	15.09%
3	2012	23,968	4,951	20.66%
4	2013	27,297	5,901	21.62%
5	2014	30,101	8,634	28.68%

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sumedang, Per 9 November 2015

**Rumusan Masalah**

Berdasarkan latarbelakang yang penulis uraikan diatas, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Seberapa besar pengaruh Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

## KAJIAN PUSTAKA

### Pemahaman Wajib Pajak

Putri (2015) menuliskan Pemahaman Wajib Pajak diartikan sebagai pandangan wajib pajak pada pengetahuan perpajakan yang dimiliki. Pengetahuan wajib pajak tentang pajak adalah proses pengubah sikap dan tata laku seorang atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. (Rocmat Soemitro,1992; Erly Suandy,2011:9) mendefinisikan Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa imbal (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Peraturan pajak adalah setiap peraturan atau ketentuan di bidang perpajakan yang dikeluarkan oleh institusi pemerintah yang berwenang mengatur tentang pajak. Ketentuan tersebut dapat bersifat umum yang mengikat secara bersama-sama antara instansi pemerintah sebagai pengelola pajak dan masyarakat sebagai pelaksana pemenuhan kewajiban di bidang perpajakan. Selain itu, peraturan pajak dapat juga hanya mengikat instansi pemerintah secara internal sebagai pengelola pajak dalam rangka pembinaan, tata kelola, tertib administrasi, dan kelancaran pelaksanaan tugasnya. Peraturan pajak dalam administrasi perpajakan dikeluarkan oleh negara atau instansi pemerintah pengelola pajak yang merupakan hukum publik, baik untuk dilaksanakan oleh instansi pemerintah

pengelola pajak sendiri maupun secara bersama dengan masyarakat atau Wajib Pajak (WP) (Pandiangan, 2014:64).

Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat. Semakin paham wajib Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka (Hardiningsih & Yulianawati, 2011)

Indikator yang digunakan untuk mengukur pemahaman wajib pajak, yaitu:

- 1) Pemahaman Pajak, Pajak merupakan peralihan kekayaan dari masyarakat kepada Negara tanpa ada kontra prestasi (imbalan) yang langsung diperoleh oleh pembayar pajak.
- 1) Pengisian Surat Pemberitahuan (SPT), Pandiangan (2014:188) mendefinisikan Surat Pemberitahuan (SPT) adalah Surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak,
- 2) Perhitungan Tarif Pajak, Penghitungan pajak adalah proses untuk menentukan besarnya pajak terutang sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan (Pandiangan, 2014:160).
- 3) Sistem Pemungutan Pajak, Sistem pemungutan pajak di Indonesia mengalami perubahan dari *Official Assessment System* menjadi *Self Assessment System* sejak reformasi perpajakan pada tahun 1983.

### Kualitas Pelayanan

Kualitas Layanan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan terus menerus. Pelayanan perpajakan dibentuk oleh dimensi kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), Ketentuan Perpajakan, dan Sistem Informasi Perpajakan. Standar Kualitas Pelayanan Prima kepada masyarakat Wajib Pajak akan terpenuhi bilamana Sumber Daya Manusia (SDM) melakukan tugasnya secara professional, disiplin, dan transparan (Hardiningsih dan Yulianawati, 2011).

Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Prosedur Administrasi Pajak,
- 2) Kompetensi Fiskus.
- 3) Kemudahan Pelaporan.
- 4) Tempat Pelayanan Terpadu,

**Kepatuhan Wajib Pajak**

Rahayu dan Devano (2006:110) menuliskan istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam perpajakan dapat disimpulkan bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan.

Indikator yang digunakan untuk mengukur kepatuhan wajib pajak, yaitu:

- 1) Tepat Waktu Pelaporan SPT, Salah satu kriteria Wajib Pajak yang memenuhi kriteria tertentu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17C ayat (2) Undang-Undang KUP adalah tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT).
- 2) Tepat Waktu Membayar Kewajiban Pajak, Kepatuhan wajib pajak yang di kemukakan oleh Norman D. Nowak dalam Rahayu dan Devano (2006:110), bahwa salah satu kepatuhan wajib pajak merupakan membayar pajak terutang tepat pada waktunya.
- 3) Tidak Memiliki Tunggakan, Dalam Pasal 17C Ayat (2) Undang-Undang KUP tentang persyaratan dan penetapan wajib pajak dengan kriteria tertentu.

**Pemahaman Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak**

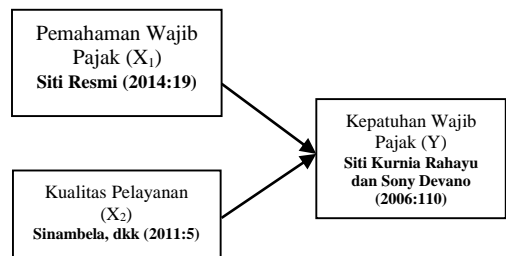
Pada penelitian yang dilakukan oleh Fahluzy & Agustina (2014) menghasilkan pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak, wajib pajak harus memiliki pemahaman yang memadai mengenai peraturan perpajakan yang berhubungan

dengan pemenuhan hak dan kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian tersebut konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Masruroh dan Zulaikha (2013) menyatakan pemahaman wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan, maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat. Tingkat pemahaman wajib pajak yang berbeda-beda akan mempengaruhi penilaian masing-masing wajib pajak untuk berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Tingkat pemahaman wajib pajak yang tinggi akan membuat wajib pajak memilih berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

**Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak.**

Penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi dan Setiawan (2014) menghasilkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak, yang berarti bahwa mutu pelayanan terbaik yang diterima oleh wajib pajak dari petugas pajak akan membuat wajib pajak cenderung patuh untuk membayar kewajiban perpajakannya begitu pula dengan penerapan sanksi perpajakan dimaksudkan agar wajib pajak tidak melalaikan kewajibannya dalam menaati peraturan perundang-undangan pajak.



**Gambar 1**  
**Paradigma Penelitian**

**Hipotesis**

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Besarnya pengaruh Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
3. Besarnya pengaruh Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

**METODE PENELITIAN**

Adapun objek pada penelitian ini adalah Pemahaman Wajib Pajak (X<sub>1</sub>), Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>), dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian kuantitatif dan penulis menggunakan metode penelitian survey. Metode survey digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur, dan sebagainya (perlakuan tidak seperti dalam eksperimen) Sugiyono (2015:6).

Populasi pada penelitian ini merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Sumedang. Sampel dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Sumedang pada tahun 2014 sebanyak 303,101 Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas. Penentuan sampel ditentukan dengan menggunakan rumus slovin berikut dalam Umar, (2011:78):

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{303,101}{1 + 303,101(10\%)^2}$$

= 0.99 Wajib Pajak dan dibulatkan menjadi 100 Wajib Pajak

Keterangan:

N = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Tingkat kesalahan maksimum yang masih dapat ditoleransi (ditentukan 10%).

Rumus diatas menunjukkan bahwa sampel yang digunakan oleh penulis adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sumedang sebanyak 100 Wajib Pajak. Penelitian ini menggunakan data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis adalah dengan menyebarkan kuesioner. Penelitian ini menggunakan skala *likert*, skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2015:93).

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Untuk mengetahui besarnya pengaruh Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak secara parsial maupun simultan dengan bantuan *software SPSS 22* dan *Microsoft Excel 2007*. Adapun hasil pengolahan data dapat dilihat melalui tabel berikut:

**Tabel 2**

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.131	1.120		1.010	.315		
	X1	.695	.096	.542	7.249	.000	.903	1.107
	X2	.214	.049	.326	4.365	.000	.903	1.107

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Olahan Output SPSS

Dari tabel diatas menunjukkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1.131 + 0.695 X_1 + 0.214 X_2$$

Dari persamaan regresi diatas, dapat dilihat bahwa koefisien regresi (b<sub>1</sub>) untuk variabel Pemahaman Wajib Pajak bertanda positif (+), artinya variabel Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan koefisien regresi (b<sub>2</sub>) untuk variabel Kualitas Pelayanan bertanda positif (+), artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh positif (+) terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak.

Variabel Pemahaman Wajib Pajak memiliki nilai koefisien regresi (b<sub>1</sub>) sebesar 0.695. Hal ini berarti jika pemahaman wajib

pajak naik satu satuan maka kepatuhan wajib pajak naik sebesar 0.695 satuan. Begitu juga variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai koefisien regresi ( $b_2$ ) sebesar 0.214. Hal tersebut menunjukkan jika kualitas pelayanan naik satu satuan maka kepatuhan wajib pajak naik sebesar 0.214 satuan.

**Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak**

Setelah asumsi-asumsi klasik linier berganda terpenuhi maka selanjutnya akan dilakukan pengujian untuk mengetahui pengaruh pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak secara simultan, adapun bentuk hipotesisnya adalah sebagai berikut:

$H_0$ : Tidak terdapat pengaruh Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

$H_1$ : Terdapat pengaruh Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Untuk mengetahui seberapa besar presentase pengaruh variabel Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak adalah dengan melakukan pengujian dengan koefisien determinasi ( $R^2$ ).

**Tabel 3**

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.714 <sup>a</sup>	.510	.500	1.76805	2.263

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Output SPSS

Dari hasil pengujian diperoleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) persamaan regresi yaitu sebesar 0.510 atau sebesar 51%. Artinya bahwa variabel Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh sebesar 51% terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak dan sisanya sebesar 0.490 atau sebesar 49% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Untuk mengetahui signifikan tidaknya pengaruh Pemahaman Wajib Pajak dan

Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak secara keseluruhan, maka dilakukan uji F pada taraf nyata 0.01 atau 1%. Adapun hasilnya adalah sebagai berikut:

**Tabel 4**

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	316.066	2	158.033	50.554	.000 <sup>b</sup>
	Residual	303.224	97	3.126		
	Total	619.290	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Data Output SPSS

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel Anova diatas diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 50.554, dan nilai  $F_{tabel}$  pada taraf 1% sebesar 4.82. Nilai  $F_{hitung}$  lebih besar jika dibandingkan dengan nilai  $F_{tabel}$  atau  $50.554 > 4.82$  artinya bahwa hasil pengujian yang diperoleh adalah signifikan. Dengan kata lain pengaruh yang terjadi dapat digeneralisir terhadap seluruh populasi yakni Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sumedang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima atau dengan kata lain bahwa secara simultan Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

**Pemahaman Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak**

Berikutnya akan di uji pengaruh dari variabel Pemahaman Wajib Pajak ( $X_1$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ) secara parsial. Adapun bentuk hipotesis sebagai berikut:

$H_0 : \beta_1 \leq 0$  = Tidak terdapat pengaruh antara Pemahaman Wajib Pajak ( $X_1$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ).

$H_1 : \beta_1 < 0$  = Terdapat pengaruh antara Pemahaman Wajib Pajak ( $X_1$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ).

Berdasarkan hasil pengolahan data pada Tabel 2, terlihat bahwa pada variabel Pemahaman Wajib Pajak memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 7.249 dan nilai  $t_{tabel}$  pada taraf nyata ( $\alpha$ ) 1% sebesar 2.626. Jika keduanya



dibandingkan maka  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $7.249 > 2.626$ . Artinya bahwa secara parsial pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil tersebut mendukung penelitian yang dilakukan oleh Masruroh dan Zulaikha (2013), yang menyebutkan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Kualitas Pelayanan dan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berikutnya akan di uji pengaruh dari variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ) secara parsial. Adapun bentuk hipotesis sebagai berikut:

$H_0 : \beta_i \leq 0$  = Tidak terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ).

$H_1 : \beta_i < 0$  =  $H_0$  ditolak, dimana terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ).

Berdasarkan hasil pengolahan data pada output terlihat bahwa pada variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4.365 dan nilai  $t_{tabel}$  pada taraf nyata ( $\alpha$ ) 1% sebesar 2.626. Jika keduanya dibandingkan maka  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $4.365 > 2.626$ . Artinya bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil tersebut mendukung penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi dan Setiawan (2014) yang menyebutkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil tersebut juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Pranata dan Setiawan (2015) yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

### **KESIMPULAN**

1. Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sumedang memiliki tingkat pemahaman yang baik. Pemahaman wajib pajak berpengaruh sebesar 74,3% terhadap kepatuhan wajib pajak, dan

sisanya sebesar 25,7% masih terdapat masalah yaitu kurangnya pemahaman wajib pajak terhadap ketentuan perpajakan.

2. Kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sumedang sudah diberikan dengan baik. Kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 43,7% terhadap kepatuhan wajib pajak, dan sisanya sebesar 56,4% masih terdapat masalah yaitu prosedur administrasi pajak yang dinilai cukup rumit dan tidak dipahami oleh sebagian besar Wajib Pajak.

### **SARAN**

#### **Saran Operasional**

- Berikut adalah saran penulis untuk perusahaan
1. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sumedang perlu meningkatkan pemahaman wajib pajak dalam indikator pemahaman pajak dengan melakukan sosialisasi kepada wajib pajak terutama dalam hal penggunaan dana pajak.
  2. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sumedang perlu meningkatkan kualitas pelayanan dalam prosedur administrasi pajak dengan melakukan penambahan staff untuk membantu mendapatkan informasi dan tata cara pengisian formulir.

#### **Saran Pengembangan Ilmu**

Berikut adalah saran penulis untuk pengembangan ilmu

1. Peneliti selanjutnya sebaiknya menambah referensi buku dan jurnal.
2. Memperluas wilayah penelitian dan menambah variabel lain diluar variabel pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan seperti sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, tingkat kepercayaan terhadap sistem hukum dan pemerintahan, kewajiban moral, dan modernisasi administrasi perpajakan seperti *e-Filing*, *e-Faktur*, *e-Billing*, dll.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Devano, Sony dan Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan (Konsep Teori dan Isu)*. Jakarta. Kencana.
- Fahluzy, Septian Fahmi dan Linda Agustina. 2014. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi*

- Kepatuhan Membayar Pajak UMKM di Kabupaten Kendal*. Universitas Negeri Semarang.
- Hardiningsih, Pancawati dan Nila Yulianawati. 2011. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak (Dinamika Keuangan dan Perbankan)*. Universitas Stikubank. Vol 3. No 1. Hal 126-142.
- Masruroh, Siti dan Zulaikha. 2013. *Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Universitas Diponegoro. Vol 2. No 4. Hal 1-15.
- Pandiangan, Liberti. 2008. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan*. Jakarta. Elex Media Komputindo.
- Pandiangan, Liberti. 2014. *Administrasi Perpajakan*. Jakarta. Erlangga.
- Paranata, Putu Aditya dan Putu Ery Setiawan. 2015. *Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Kewajiban Moral Pada Kepatuhan Wajib Pajak*. Universitas Udayana.
- Pratiwi, Agung Mas Adriani dan Putu Ery Setiawan. 2014. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kondisi Keuangan, dan Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Reklame di Dinas Pendapatan Kota Denpasar*. Universitas Udayana.
- Putri, Ayu Dwi Etikasari. 2015. *Pengaruh Pemahaman, Tarif, dan Tingkat Pendidikan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 di Kota Malang*. Universitas Brawijaya.
- Resmi, Siti. 2014. *Perpajakan (Teori dan Kasus)*. Edisi Ke-8. Jakarta. Salemba Empat.
- Siahaan, Marihot Pahala. 2010. *Hukum Pajak Elementer (Konsep Dasar Perpajakan Indonesia)*. Edisi Ke-1. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Simanjuntak, Timbul Hamonangan dan Imam Mukhlis. 2012. *Dimensi Ekonomi Perpajakan Dalam Pembangunan Ekonomi*. Jakarta. Raih Asa Sukses.
- Suandy, Erly. 2011. *Hukum Pajak*. Edisi Ke-5. Jakarta. Salemba Empat.