MUSYTARI
ISSN : 3025-9495

Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol 11 No 9 Tahun 2024
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA BEKASI UTARA

Astri Arya Nur Wijayanti
Program Studi Akutansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Dharma Agung Indonesia
Email : astriaryaaa@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bekasi Utara tahun 2023. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode skala likert. Adapun pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti yaitu melakukan penyebaran kuesioner kepada responden yang memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) dan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bekasi Utara. Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolineritas, uji heteroskedastisitas, uji regresi linear berganda, uji hipotesis, uji koefisien determinasi (R2). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bekasi Utara. Oleh karena itu, semakin tinggi tingkat pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan. Maka, akan semakin meningkat kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of understanding tax regulations and service quality on the compliance of individual taxpayers at KPP Pratama Bekasi Utara in 2023. This type of research uses quantitative research. The method used in this study is the Likert scale method. The data collection used is to distribute questionnaires to respondents who have an NPWP (Taxpayer Identification Number) and taxpayers registered at the North Bekasi Pratama KPP. The data analysis techniques used were descriptive statistics, validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, multiple linear regression test, hypothesis test, determination coefficient test (R2) test. Based on the results of the research conducted,

Article History
Received: Desember 2024
Reviewed: Desember 2024
Published: Desember 2024

Plagirism Checker No 223
DOI : Prefix DOI :
10.8734/Musytari.v1i2.365
Copyright : Author
Publish by : Musytari

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol 11 No 9 Tahun 2024
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

it was shown that the understanding of tax regulations and service quality had a positive and significant effect on the compliance of individual taxpayers at KPP Pratama Bekasi Utara. Therefore, the higher the level of understanding of tax regulations and the quality of service. So, taxpayer compliance will increase.
Keywords: *Understanding of Tax Regulations, Service Quality, Taxpayer Compliance.*

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang utama, berperan penting dalam mendukung pembangunan nasional. Sebagai kontribusi wajib dari masyarakat yang diatur oleh undang-undang, pajak berfungsi untuk menyetarakan perekonomian dan mendorong pembangunan negara. Untuk itu, penerimaan negara melalui pajak harus terus ditingkatkan. Besarnya wajib pajak juga mempengaruhi meningkatnya sumber penerimaan karena semakin banyak jumlah wajib pajak yang patuh maka semakin meningkat sumber penghasilan Negara. Kesadaran dan peran aktif masyarakat dalam membayar pajak menjadi kunci utama keberhasilan sistem perpajakan di Indonesia.

Penerapan sistem *self-assessment* dalam perpajakan di Indonesia menuntut wajib pajak untuk menghitung, melaporkan, dan menyetorkan pajak secara mandiri. Namun, sistem ini sangat bergantung pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Ketidakpatuhan dapat berujung pada penghindaran atau kelalaian pajak, sehingga pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan petugas pajak menjadi faktor penentu. Pemahaman yang baik terhadap undang-undang pajak serta pelayanan berkualitas dari petugas pajak dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak secara signifikan. Apabila wajib pajak tidak patuh maka dapat menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, dan kelalaian terhadap kewajiban pajak.(Lian, 2023)

Faktor-faktor seperti pemahaman terhadap peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan berkontribusi besar terhadap kepatuhan pajak. Pemahaman yang rendah dapat menyebabkan wajib pajak tidak melaksanakan kewajibannya, seperti melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) tepat waktu. (Panggabean & Delfina, 2023) Di sisi lain, kualitas pelayanan yang memadai, termasuk sosialisasi yang efektif dan SDM petugas pajak yang kompeten, dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Namun, masih banyak wajib pajak yang kurang memahami aturan pajak, bahkan hanya membuat NPWP untuk kebutuhan tertentu tanpa memenuhi kewajiban pelaporannya. (Pebrina & Hidayatulloh, 2020)

Data dari KPP Pratama Bekasi Utara menunjukkan bahwa meski jumlah wajib pajak terdaftar meningkat, tingkat pelaporan dan realisasi penerimaan pajak masih berfluktuasi. Beberapa tahun terakhir, realisasi penerimaan pajak khususnya wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bekasi Utara mengalami peningkatan dari target yang telah ditetapkan. Akan tetapi, pada tahun 2022 dan 2023 realisasi penerimaan pajak khususnya wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bekasi Utara mengalami penurunan dari target yang telah ditetapkan. Hal ini mencerminkan perlunya peningkatan kesadaran wajib pajak serta sinergi antara Direktorat Jenderal Pajak dan masyarakat untuk mencapai target penerimaan negara.

Adapun permasalahan yang terjadi mengenai wajib pajak yang telah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) maka sejak itu juga wajib pajak wajib dalam melaporkan pajak

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol 11 No 9 Tahun 2024
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

terutangnya secara mandiri. Akan tetapi pada kenyataannya masih ada saja yang wajib pajak yang membuat NPWP hanya untuk mendapatkan haknya saja tanpa memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Adapun kewajiban yang sering kali tidak diperhatikan yaitu untuk melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) & SPT Masa hal tersebut sering kali terjadi karena beberapa faktor salah satunya menunda pelaporan atau mungkin minimnya pengetahuan mengenai pelaporan surat pemberitahuan tahunan (SPT) & SPT Masa. Berdasarkan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah tersebut.

LANDASAN TEORI

1. Teori Atribusi (*Attribution Theory*)

Teori atribusi, yang dikembangkan oleh Fritz Heider pada tahun 1958, menjelaskan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh kombinasi kekuatan internal dan eksternal. Faktor internal *(dispositional attribution)* meliputi elemen yang berasal dari dalam diri individu, seperti kepribadian, kesadaran, motivasi, dan kemampuan. Sementara itu**,** faktor eksternal *(situational attribution)* melibatkan elemen dari lingkungan, seperti kondisi sosial, pandangan masyarakat, atau pengaruh orang lain.Penentuan apakah perilaku dipengaruhi oleh faktor internal atau eksternal bergantung pada tiga elemen utama:

a. Kekhususan: Mengacu pada bagaimana situasi tertentu memengaruhi persepsi terhadap perilaku individu. Jika perilaku dianggap biasa, maka diatribusikan secara internal. Sebaliknya, jika dianggap tidak biasa, perilaku tersebut diatribusikan secara eksternal.
b. Konsensus: Menunjukkan sejauh mana orang lain dalam situasi yang sama memiliki pandangan serupa terhadap perilaku individu. Konsensus rendah mengarah pada atribusi internal, sementara konsensus tinggi mengarah pada atribusi eksternal.
c. Konsistensi: Berkaitan dengan stabilitas perilaku seseorang dari waktu ke waktu. Perilaku yang konsisten lebih mungkin diatribusikan secara internal, sedangkan perilaku yang kurang konsisten cenderung diatribusikan secara eksternal.

Teori atribusi ini memiliki relevansi dengan topik penelitian yakni, kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya sangat berkaitan dengan persepsi wajib pajak terhadap objek tertentu (dalam hal ini pajak) sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal dari individu tersebut. Teori ini juga relevan sebab penelitian ini akan mengkaji mengenai faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Faktor internalnya yaitu pemahaman peraturan perpajakan orang pribadi, dan faktor eksternalnya yaitu kualitas pelayanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif kausalitas yang akan menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Penelitian menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Utara dan memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Utara. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah semua wajib pajak

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol 11 No 9 Tahun 2024
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bekasi Utara tahun 2023. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling. Purposive sampling* dengan kriteria dalam pemilihan responden (a) wajib pajak orang pribadi yang telah terdaftar di KPP Pratama Bekasi Utara, dan (b) wajib pajak yang memiliki NPWP. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu penelitian lapangan dan penyebaran kuesioner. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode analisis data kuantitatif, sedangkan alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan statistic deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik dan uji hipotesis dengan bantuan komputer melalui program IBM SPSS 25 for windows.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1) Uji Deskriptif Statistik

Pengukuran statistic deskriptif variabel ini perlu dilakukan untuk melihat Gambaran data secara umum seperti nilai rata-rata, tertinggi, terendah, dan standar deviasi dari masing-masing variabel, mengenai hasil Uji Deskriptif Statistik penelitian dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Table 1. Descriptive Statistics

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pemahaman Peraturan Perpajakan	100	11.00	25.00	19.3900	3.18740
Kualitas Pelayanan	100	11.00	25.00	19.4900	3.49168
Kepatuhan Wajib Pajak	100	11.00	20.00	16.4300	2.52365
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Output SPSS Versi 25

Hasil Uji Deskriptif Statistik diatas, yaitu:

a. Variabel Pemahaman Peraturan Perpajakan (X1), dari data tersebut bisa dideskripsikan bahwa nilai minimum 11 sedangkan nilai maksimum sebesar 25 dan rata-rata pemahaman peraturan perpajakan sebesar 19,3900. Standar deviasi data pemahaman peraturan perpajakan adalah 3,18740.
b. Variabel Kualitas Pelayanan (X2), dari data tersebut bisa dideskripsikan bahwa nilai minimum 11 sedangkan nilai maksimum sebesar 25 dan rata-rata 19,4900. Standar deviasi data kualitas pelayanan adalah 3,49168.
c. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y), dari data tersebut bisa dideskripsikan bahwa nilai minimum 11 sedangkan nilai maksimum sebesar 20 dan rata-rata 16,4300. Standar deviasi data kepatuhan wajib pajak adalah 2,52365. Pada tabel diatas menunjukkan bahwa bahwa data bersifat homogen atau distribusi data dengan simpangan kecil.

2) Hasil Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol 11 No 9 Tahun 2024
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

Uji validitas variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pemahaman peraturan perpajakan (X1), kualitas pelayanan (X2), kepatuhan wajib pajak (Y). berikut tabel di bawah ini disajikan hasil uji validitas dari masing-masing variabel.

Table 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r Hitung	r Tabel	Signifikan	Keterangan
Pengaruh Pemahaman	X.1	0,756	0,195	0,000	**Valid**
Peraturan Perpajakan	X.2	0,751	0,195	0,000	**Valid**
(X1)	X.3	0,784	0,195	0,000	**Valid**
	X.4	0,802	0,195	0,000	**Valid**
	X.5	0,761	0,195	0,000	**Valid**
Kualitas aPelayanan	X2.1	0,770	0,195	0,000	**Valid**
(X2)	X2.2	0,862	0,195	0,000	**Valid**
	X2.3	0,839	0,195	0,000	**Valid**
	X2.4	0,844	0,195	0,000	**Valid**
	X2.5	0,792	0,195	0,000	**Valid**
Kepatuhan Wajib Pajak	Y.1	0,593	0,195	0,000	**Valid**
(Y)	Y.2	0,857	0,195	0,000	**Valid**
	Y.3	0,877	0,195	0,000	**Valid**
	Y.4	0,766	0,195	0,000	**Valid**

Sumber: Data Primer yang diolah, 2024

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan variabel pemahaman peraturan perpajakan, variabel kualitas pelayanan dan variabel kepatuhan wajib pajak memiliki kriteria valid. Hal tersebut dapat dilihat melalui hasil perhitungan $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,195). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan pada ketiga variabel tersebut dapat diandalkan serta layak digunakan sebagai penelitian.

b. Uji Reliabilitas

Dalam uji reliabilitas variabel dapat dikatakan reliabel apabila menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6. Dibawah ini disajikan tabel hasil uji reliabilitas atas seluruh variabel penelitian.

Table 3. Hasil Uji Reabilitas

Variabel	*Cronbach's Alpha*	Standar	Keterangan
Pemahaman Peraturan Perpajakan (X1)	0,828	0,6	**Reliabel**
Kualitas Pelayanan (X2)	0,878	0,6	**Reliabel**

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol 11 No 9 Tahun 2024
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,780	0,6	**Reliabel**

Sumber: Data Primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai dari *Cronbach's Alpha* atas variabel pemahaman peraturan perpajakan adalah sebesar 0,828, variabel kualitas pelayanan sebesar 0,878, variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 0,780. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuesioner ini reliabel karena telah memenuhi kriteria nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6. Hal ini berarti setiap item pernyataan yang digunakan akan mampu memperoleh data yang konsisten, yang artinya apabila pernyataan tersebut diajukan Kembali akan diperoleh jawaban yang relative sama dengan jawaban sebelumnya.

3) Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Dalam uji normalitas menggunakan alat uji *Kolmogrov Smirnov*. Data hasil uji normalitas tersaji pada tabel dibawah ini.

Table 4. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.81400368
Most Extreme Differences	Absolute	.100
	Positive	.090
	Negative	-.100
Test Statistic		.100
Asymp. Sig. (2-tailed)		.016[c]
Exact Sig. (2-tailed)		.257
Point Probability		.000

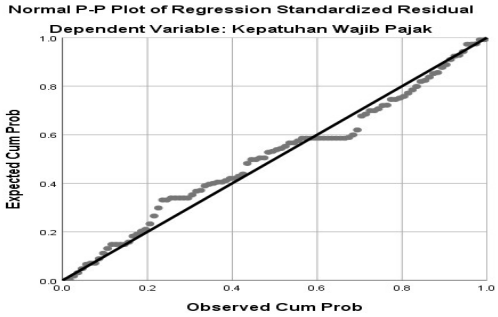
a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Output SPSS Versi 25

Berdasarkan pada tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai *Exact Sig*. atau nilai signifikansi data pada uji normalitas adalah sebesar 0,257 dan memiliki nilai > 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini lulus uji normalitas. *Exact P Values* merupakan perhitungan normalitas data yang direkomendasikan pada buku panduan SPSS. Pada kasus jumlah data yang tergolong kecil akan lebih akurat dengan menggunakan *Exact P Values*.

Gambar 1. Grafik Normal Probability Plot

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol 11 No 9 Tahun 2024
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359



Sumber: Output SPSS Versi 25

Berdasarkan gambar hasil Output SPSS Versi 25 diatas, dapat dilihat bahwa titik-titik yang menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah dengan garis diagonal, yang berarti bahwa model asumsi regresi memenuhi asumsi normalitas dan model regresi layak untuk menganalisis pengaruh variabel-variabel bebas (pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepatuhan wajib pajak).

b. Uji Multikolinieritas

Untuk mengetahui adanya gejala multikolinearitas dapat dilihat melalui nilai toleransi (*toleranc*) dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Jika nilai VIF < 10 dan nilai *toleranc* > 0,1 artinya tidak terjadi multikolinearitas, begitu pula sebaliknya jika nilai VIF > 10 dan nilai *toleranc* <0,1 dapat diartikan bahwa terjadi multikolinearitas.

Table 5. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	T	Sig.	Collinearity Statistics Tolerance	Collinearity Statistics VIF
1 (Constant)	5.379	1.175		4.579	.000		
Pemahaman Peraturan Perpajakan	.390	.085	.493	4.576	.000	.460	2.175
Kualitas Pelayanan	.179	.078	.248	2.301	.024	.460	2.175

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Output SPSS Versi 25

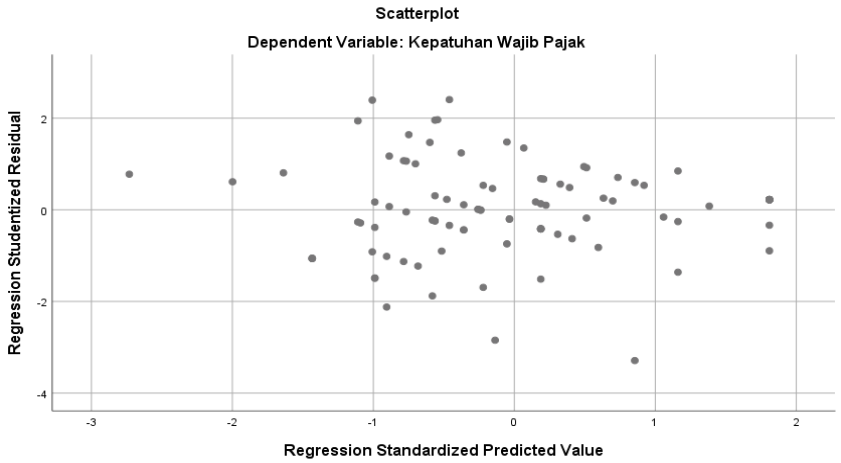
Pada tabel diatas menunjukkan bahwa seluruh variabel yang digunakan memiliki nilai *toleranc* lebih besar dari 0,10 yaitu variabel pemahaman peraturan perpajakan sebesar 0,460, variabel kualitas pelayanan sebesar 0,460. Kemudian untuk hasil uji *Variance Inflation Factor* (VIF) pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai VIF lebih kecil dari 10 yaitu variabel pemahaman peraturan perpajakan sebesar 2,175, variabel kualitas pelayanan sebesar 2,175. Sehingga, dari hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi dan data tersebut layak untuk digunakan dalam penelitian.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol 11 No 9 Tahun 2024
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini digunakan untuk mengetahui adanya ketidaksamaan varian dalam suatu model regresi dari suatu observasi ke observasi lainnya. Model regresi yang baik yaitu jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda (heteroskedastisitas).

Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Output SPSS Versi 25

Sesuai dengan gambar diatas yaitu grafik *scatterplot* yang memperlihatkan pola yang menyebar tidak membentuk pola tertentu sehingga pola ini bebas dari heteroskedastisitas. Sedangkan jika pola yang mendatar dan ketika diambil satu garis lurus atau membentuk pola tertentu maka, memiliki arti bahwa tidak terbebas dari heteroskedastisitas. Penelitian ini hasil uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui terjadi ketidaksamaan varian dalam suatu model regresi dari suatu observasi ke observasi yang lain. Model regresi yang baik adalah jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda (heteroskedastisitas). Untuk mengetahui adanya heteroskedastisitas adalah dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika nilai sig > 0,05 maka kesimpulannya adalah tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi
2. Jika nilai sig < 0,05 maka kesimpulannya adalah terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

Table 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	3.656	.749		4.883	.000
Pemahaman Peraturan Perpajakan	-.064	.054	-.168	-1.177	.242

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol 11 No 9 Tahun 2024
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

Kualitas Pelayanan	-.055	.050	-.159	-1.112	.269

a. Dependent Variable: abs_RES

Sumber: Output SPSS Versi 25

Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan mempunyai nilai sig > 0,05 maka dapat disimpulkan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas atau lolos uji heteroskedastisitas.

4) Uji Regresi Linear Berganda

Uji persamaan regresi linear berganda untuk mengetahui arah hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat apakah masing-masing variabel bebas berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel terikat apabila variabel bebas mengalami kenaikan atau penurunan. Bentuk dari regresi linear berganda yaitu: Y = a + b1.x1 + b2.x2

Table 7. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1 (Constant)	5.379	1.175		4.579	.000
Pemahaman Peraturan Perpajakan	.390	.085	.493	4.576	.000
Kualitas Pelayanan	.179	.078	.248	2.301	.024

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Output SPSS Versi 25

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji regresi linear berganda sebagai berikut Y = 5,379 + 0,390 + 0,179. Dari persamaan data diatas dapat disimpulkan bahwa:

a. Nilai a sebesar 5,379 merupakan konstanta atau keadaan saat variabel kepatuhan wajib pajak belum dipengaruhi oleh variabel lain yaitu pemahaman peraturan perpajakan (X1) dan kualitas pelayanan (X2). Jika variabel independen tidak ada maka variabel kepatuhan wajib pajak tidak mengalami perubahan.
b. b1.x1 sebesar 0,390, menunjukkan variabel pemahaman peraturan perpajakan mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel pemahaman peraturan perpajakan maka akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sebesar 0,390, dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.
c. b2.x2 sebesar 0,179, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak berarti bahwa setiap kenaikkan satuan variabel

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol 11 No 9 Tahun 2024
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

kualitas pelayanan maka akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sebesar 0,179 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

5) Hasil Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji-t)

Pengujian hipotesis secara parsial dimaksudkan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.

Table 8. Hasil Uji Parsial (Uji T)

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1 (Constant)	5.379	1.175		4.579	.000
Pemahaman Peraturan Perpajakan	.390	.085	.493	4.576	.000
Kualitas Pelayanan	.179	.078	.248	2.301	.024

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Output SPSS Versi 25

Pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen secara parsial adalah sebagai berikut :

a) Nilai t hitung variabel pemahaman peraturan perpajakan (X1) sebesar 4,576 > nilai t tabel 1,984 dan nilai sig yaitu 0,000 < 0,05, artinya variabel pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
b) Nilai t hitung variabel kualitas pelayanan (X2) sebesar 2,301 > nilai t tabel 1,984 dan nilai sig yaitu 0,024 < 0,05, artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

b. Uji Simultan (Uji-F)

Uji statistik dilakukan untuk memenuhi semua pengaruh variabel independent pada tingkat signifikan 5%. Selain itu pengujian uji signifikan simultan (uji F) juga dapat dilihat melalui ketentuan berikut ini:

1) Jika nilai sig < 0,05 maka secara simultan terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y atau jika nilai F hitung > nilai F tabel, maka terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel independen terhadap variabel dependen.
2) Jika nilai sig > 0,05 maka secara simultan tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y atau jika nilai F hitung < nilai F tabel, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel independent terhadap variabel dependen.

Table 9. Hasil Uji Simultan (Uji F)

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol 11 No 9 Tahun 2024
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	304.740	2	152.370	45.369	.000[b]
	Residual	325.770	97	3.358		
	Total	630.510	99			

a Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Pemahaman Peraturan Perpajakan

Sumber : SPSS Versi Output 25

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai F hitung menunjukkan 45,369> nilai F tabel yaitu 3,09 dengan nilai signifikansi 0,000 yang nilai ini lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak. Serta model regresi yang digunakan dapat dinyatakan mampu memprediksi variabel kepatuhan wajib pajak.

6) Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi dapat diketahui dengan mengolah data dengan menggunakan SPSS yang merupakan nilai R Square yang disesuaikan atau Adjusted R Square karena disesuaikan dengan jumlah variabel independent yang digunakan dalam penelitian. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu. Semakin kecil nilai R2 berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen terbatas.

Table 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.695[a]	.483	.473	1.833

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Pemahamana Peraturan Perpajakan
b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak
Sumber: Output SPSS Versi 25

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0,483 atau 48,3%. Hasil tersebut menunjukkan variabel pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 48,3% terhadap kepatuhan wajib pajak dan sisanya sebesar 51,7% disebabkan oleh variabel independent yang lain.

Pembahasan

1. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil penelitian ini didapatkan bahwa variabel pemahaman peraturan perpajakan (X1) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak(Y). Hal tersebut dapat dilihat dari hasil uji parsial (uji t) dimana hasil signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung 4,576 lebih besar dari t tabel yaitu 1,984. Maka dapat disimpulkan bahwa H1

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol 11 No 9 Tahun 2024
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

diterima. Artinya terdapat pengaruh secara parsial dan signifikan antara variabel X1 dan variabel Y yang menunjukkan bahwa wajib pajak memahami pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi tingkat pemahaman pajak maka semakin mudah wajib pajak untuk memahami peraturan perpajakan , sehingga kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan meningkat. Hal ini juga menjelaskan diterimanya hipotesis pertama (H1) bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Zahrani & Mildawati, 2019)

2. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

   Berdasarkan hasil penelitian pada uji t pada variabel kualitas pelayanan (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) didapatkan bahwa nilai signifikan 0,024 lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung sebesar 2,301 lebih besar dari t tabel yaitu 1,984. Maka dapat disimpulkan bahwa H2 diterima. Artinya terdapat pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan (X2) dan variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak di pandang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi, karena kualitas pelayanan pajak menghasilkan layanan professional terhadap wajib pajak sehingga menimbulkan presepsi yang baik bagi wajib pajak guna menjadikan dasar acuan dalam pengambilan Keputusan sehingga tercipta untuk melaporkan pajak tepat waktu dengan jumlah yang sesuai. Hal ini juga menjelaskan diterimanya hipotesis kedua (H2) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Atarwaman, 2020)

3. **Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

   Berdasarkan uji F, nilai F hitung sebesar 45,369 > F tabel sebesar 3,09 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara bersama-sama (simultan) antara variabel pemahaman peraturan perpajakan (X1), Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak. Hal ini juga menjelaskan diterimanya hipotesis ketiga (H3) bahwa pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Septriliani & Ismatullah, 2021)

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. Adapun beberapa faktor yang peneliti gunakan pada penelitian ini yaitu pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil olah data dan serangkaian pengujian yang telah dilakukan dengan aplikasi SPSS versi 25, diperoleh Kesimpulan sebagai berikut:

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol 11 No 9 Tahun 2024
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

1. Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bekasi Utara.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bekasi Utara.
3. Pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan posistif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bekasi Utara.

DAFTAR PUSTAKA

Afdal, Satriawan, B., Robin, Irfan, & Khaddafi, M. (2022). The Effect Of Understanding Tax Regulations, Understanding Tax Accounting, And Application Of Modern Tax Administration System On Taxpayer Compliance With Personal Persons With Taxation Sanctions As Moderating Variables Survey On Individual Taxpayers. *International Journal of Economic, Business, Accounting, Agriculture Management and Sharia Administration (IJEBAS)*, *2*(5), 883–898.

Atarwaman, R. D. J. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, *6*(1), 39–51.

Dince, M. N., & Desy, H. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Maumere. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, *7*(28), 2036–2044.

lian. (2023). Literature review pengaruh pemahaman peraturan perpajakan umkm dan penurunan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak umkm. *Journal of Comprehensive Science*, *5*(1), 1–14.

M. Ikhwan Mansyuri, Fahrul Mauzu, & Yuliana. (2022). the Influence of Service Quality and Tax Knowledge on the Compliance Level of Individual Taxpayers At the Dompu Tax Service, Counseling and Consultation Office (Kp2Kp). *International Journal of Social Science*, *2*(2), 1321–1328. https://doi.org/10.53625/ijss.v2i2.3059

Munafi'ah, H. U. (2022). *Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan penerapan E-filing terhadap kepatuhan wajib pajak (studi kasus pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kudus Tahun 2022)*.

Panggabean, L., & Delfina, B. (2023). *Dominasi Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi Akan Sanksi Pajak*. *15*(1), 109–118.

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.

Perdana Putra, B., Agustin, H., & Angelina Setiawan, M. (2020). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi. In *Jurnal Eksplorasi Akuntansi* (Vol. 2, Issue 2).

Ratna Wulandari. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan. Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 di Kabupaten Rembang. *JSMA (Jurnal Sains Manajemen Dan Akuntansi)*, *15*(1), 86–103.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol 11 No 9 Tahun 2024
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

Salam, F. N., & Lestari, D. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Bandung Cicadas. *Ekonam: Jurnal Ekonomi, Akuntansi & Manajemen*, *4*(2), 73–81.

Salim, A., & Haeruddin. (2019). Dasar-Dasar Perpajakan (Berdasarkan UU & Peraturan Perpajakan Indonesia). *LPP-Mitra Edukasi*, 1–459.

Septriliani, L., & Ismatullah, I. (2021). Orang Pribadi. *Jae: Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi*, *6*(1), 92–102.

Undang-Undang Nomor 7. (2021). Undang-Undang No. 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (HPP). *Republik Indonesia*, *12*(November), 1–68.

Zahrani, N. R., & Mildawati, T. (2019). Pengaruh Pemahaman Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, *8*(4), 1–19.