



# JURNAL RISET AKUNTANSI

Volume VII / No.2 / Oktober 2015

ISSN : 2086-0447

PENGARUH PENERAPAN e-SPT PPN TERHADAP KUALITAS INFORMASI  
(SURVEI PADA KPP PRATAMA CIMAH)

**Abdul Khamid**

KAJIAN ATAS PERBEDAAN ANTARA AKUNTANSI KONVENSIONAL DENGAN AKUNTANSI SYARIAH  
(REVIEW ANTAR JURNAL)

**Adeh Ratna Komala**

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA BANDUNG CIDADAS

**Angky Febriansyah**

*GOOD UNIVERSITY GOVERNANCE*

**Irma Suryani**

PEGARAUH EFEKTIVITAS SISTEM *DROP BOX* SEBAGAI SARANA PELAPORAN SPT TAHUNAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
(DI KPP PRATAMA BANDUNG CIDADAS)

**Rosye Rosaria Zaena**

**Dicky Frans Dini**

PENGARUH PROFITABILITAS TERHADAP KEBIJAKAN DIVIDEN  
(STUDI KASUS PADA PERUSAHAAN MANUFAKTUR SEKTOR OTOMOTIF DAN KOMPONEN YANG  
TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA PERIODE 2011-2013)

**Wati Aris Astuti**

**Itsna Nurpadilah**

PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI

**UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA**

JL.Dipatiukur 112-114 Bandung 40132 Telp.022-2504119, Fax. 022-2533754

Email : [akuntansi@email.unikom.ac.id](mailto:akuntansi@email.unikom.ac.id)



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENGETAHUAN  
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA  
KPP PRATAMA BANDUNG CICADAS**

*Analysis of Tax Service Quality and Tax Knowledge  
To Tax Compliance at Bandung Cicadas Small Tax Payers Office*

Disusun Oleh :

Angky Febriansyah

(e-mail: milanistysejati99@yahoo.com)

UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA

**ABSTRACT**

*Quality of service and knowledge of taxation is one of the factors that may affect taxpayer compliance, So expect good service quality and level of knowledge is also good for the taxpayer compliance rate is increasing. The purpose of this study to determine the effect of service quality and knowledge of taxation on individual taxpayer compliance in the tax office Cicadas Pratama Bandung.*

*The method used in this research is descriptive method and verifikatif, Descriptive method used to determine the variable description quality of service and taxation knowledge variables and variable individual taxpayer compliance while verifikatif to determine the correlation between service quality and compliance of an individual taxpayer and the correlation of knowledge of taxation and individual taxpayer compliance. To determine the effect of service quality and knowledge of taxation on individual taxpayer compliance used statistical tests. The test statistic used is the calculation of Person Product Moment correlation, coefficient of determination, hypothesis test using the software SPSS 15.0 for windows.*

*The results of this study indicate that the quality of service and knowledge of taxation have a significant effect in improving taxpayer compliance in individual tax office Pratama Bandung Cicadas. There is a correlations between service quality and knowledge of taxation with an individual taxpayer compliance in the tax office Pratama Bandung Cicadas that is equal to 49.6%.*

**(Key words: Quality of Service, Knowledge of Taxation, Compliance individual taxpayers)**

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan Negara yang digunakan untuk melaksanakan pembangunan bagi seluruh rakyat Indonesia. Pajak dipungut dari warga Negara Indonesia dan menjadi salah satu kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya. Dengan demikian pemungutan pajak berdasarkan undang-undang mengandung pengertian bahwa terhadap mereka yang ternyata mengabaikan atau melanggar ketentuan pembayaran pajak akan dikenakan suatu sanksi penagihan secara paksa dalam bentuk penyitaan, penyegelan ataupun penahanan. Sejak reformasi perpajakan di Indonesia yang dimulai sejak tahun 1984, system pemungutan pajak terus berubah dan semakin baik serta memiliki kepastian hukum yang bertujuan untuk memberikan pemerataan perekonomian. Saat ini system pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia adalah *self assessment system* dimana pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan oleh wajib pajak sendiri. Kondisi tersebut menuntun peran aktif dan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan pajak diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi negara dan masyarakat (wajib pajak) harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik. Pengetahuan perpajakan sendiri sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, karena sekarang Indonesia memakai *self assessment system* dan hal tersebut menuntut wajib pajak untuk memahami perpajakan di Indonesia agar dapat memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak dengan baik.

Maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi baik secara parsial maupun simultan.

Adapun kegunaan penelitian ini adalah dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun secara praktis sebagai bahan masukan khususnya mengenai kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan agar perusahaan dapat lebih mengoptimalkan kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan wajib pajak agar kepatuhan semakin meningkat.

## **2. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

### **2.1 Kajian Pustaka**

#### **2.1.1 Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono:2007).

#### **2.1.2 Perpajakan**

Pajak adalah iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunannya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan. (Siti Kurnia Rahayu 2010:22).

#### **2.1.3 Kepatuhan Perpajakan**

Kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara. (Siti Kurnia Rahayu 2010:139).

### **2.2 Kerangka Pemikiran**

Salah satu langkah penting yang dilakukan DJP sebagai wujud nyata kepedulian pada entingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan Negara. Untuk itu pada awal tahun 2003 dibentuk tim modernisasi administrasi perpajakan jangka menengah yang menyusun administrasi perpajakan modern dengan sasaran :

- a. Tercapainya tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak yang tinggi;
- b. Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi;
- c. Tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi.

(Siti Kurnia Rahayu 2010:135)

Pentingnya aspek pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak sangat mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap system perpajakan yang adil. Dengan kualitas pengetahuan

yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui adanya system perpajakan suatu Negara yang dianggap adil. Kesadaran wajib pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap pemahaman dan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Dengan penyuluhan pajak secara intensif dan kontinyu akan meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban membayar pajak sebagai wujud gotong royong nasional dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintahan dan pembangunan nasional (Siti Kurnia Rahayu 2010:141).

### **3. OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Objek dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan (Variabel bebas) serta kepatuhan wajib pajak merupakan (variabel terikat) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas. Metode dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif verifikatif. Adapun teknik pengumpulan data yang akan diteliti terdiri dari berbagai sumber yaitu dilakukan dengan cara:

a. *Observasi* (Pengamatan Langsung)

Dengan cara melakukan pengamatan secara langsung ke bagian staf perpustakaan untuk memperoleh data yang diperlukan.

b. Wawancara

Yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak yang bersangkutan untuk mendapatkan informasi atau data yang diperlukan dalam penelitian.

c. Kuesioner

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian dijawabnya

d. Dokumentasi

Pengumpulan data dilakukan dengan menelaah dokumen-dokumen yang terdapat pada perusahaan.

### 3.2 Metode Penelitian

Untuk meneliti bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak ada tiga operasionalisasi variabel dalam penelitian ini.

Data yang diperoleh akan diolah dan dianalisis lebih lanjut dengan alat-alat bantu, berupa dasar-dasar teori yang telah dipelajari sebelumnya. Sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai objek yang diteliti, dapat digunakan untuk menarik kesimpulan. Adapun analisis penelitiannya akan dilakukan melalui pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode statistik, untuk pengujian hipotesis. Untuk melakukan pengujiannya diperlukan serangkaian langkah yang akan dimulai dari operasionalisasi variabel, teknik pengumpulan data, penentuan populasi dan sampel, serta metode analisa rancangan pengujian hipotesis.

#### a. Analisis Regresi Linear Berganda (Multiple)

- Uji Asumsi Klasik
  - Uji Normalitas
  - Uji Multikolinieritas
  - Uji Heteroskedastisitas

#### b. Analisis Korelasi

#### c. Koefisiensi Determinasi

Rancangan Pengujian Hipotesis

#### 1. Penetapan Hipotesis

##### a. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang dikemukakan sebelumnya, maka dalam penelitian ini penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut:

a) Hipotesis parsial antara variabel bebas Kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang merupakan variabel terikat.

Ho : kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Ha : kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hipotesis parsial antara variabel bebas pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang merupakan variabel terikat.

Ho : pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Ha : pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hipotesis secara keseluruhan antara variabel bebas kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

#### b. Hipotesis Statistik

- Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji Statistik t).

Dalam pengujian hipotesis ini menggunakan uji dua pihak (*two tail test*) dilihat dari bunyii hipotesis statistik yaitu hipotesis nol ( $H_0$ ) :  $\beta = 0$  dan hipotesis alternatifnya ( $H_a$ ) :  $\beta \neq 0$

Ho:  $\beta = 0$  : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Ha :  $\beta \neq 0$  : Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Ho:  $\beta = 0$  : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Ha:  $\beta \neq 0$  : Terdapat pengaruh yang signifikan antara pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji Statistik F).

Ho :  $\beta = 0$  : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

$H_a : \beta \neq 0$  : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## 2. Menentukan tingkat signifikan

Ditentukan dengan 5% dari derajat bebas ( $dk$ ) =  $n - k - 1$ , untuk menentukan  $t_{tabel}$  sebagai batas daerah penerimaan dan penolakan hipotesis. Tingkat signifikan yang digunakan adalah 0,05 atau 5% karena dinilai cukup untuk mewakili hubungan variabel – variabel yang diteliti dan merupakan tingkat signifikansi yang umum digunakan dalam statu penelitian.

## 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bahwa kualitas pelayanan di KPP Pratama Bandung Cicadas sudah baik. Hal ini ditunjukkan dengan kinerja yang baik pada indikator pelayanan umum yang lengkap dan wajar. Dan adanya beberapa indikator lainnya yang sudah dikatakan baik seperti indikator pelayanan umum yang terbuka, lancar, dan terjangkau.

Pengetahuan perpajakan wajib pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas sudah baik. Hal ini ditunjukkan dengan kinerja yang baik pada indikator pengetahuan mengenai system perpajakan di Indonesia dan pengetahuan mengenai fungsi perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas sudah baik. Hal ini ditunjukkan dengan kinerja yang baik pada indikator kepatuhan dalam mendaftarkan diri, kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam membayar tunggakan.

### 1. Analisis statistik

#### A. Analisis Regresi Linier Berganda

$$Y = 0,522 + 0,561X_1 + 0,109 X_2$$

Nilai konstanta ( $a$ ) sebesar 0,522 menunjukkan nilai rata-rata kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas apabila kualitas pelayanan tidak baik. Kemudian nilai koefisien regresi ( $b_1$ ) sebesar 0,561 menunjukkan peningkatan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas apabila kualitas



pelayanan ditingkatkan sebesar satu satuan. Kemudian nilai koefisien regresi ( $b_2$ ) sebesar 0,109 menunjukkan peningkatan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas apabila Pengetahuan perpajakan ditingkatkan sebesar satu satuan.

Dari hasil perhitungan tersebut dapat dilihat bahwa koefisien regresi memiliki tanda positif, artinya semakin tinggi kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas. Sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan diduga akan menurunkan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas.

### 1) Pengujian Asumsi Klasik

#### a) Uji Asumsi Normalitas

Dengan melihat grafik *normal P Plot of Regression Statistic* terlihat bahwa titik-titik tidak menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Sehingga dalam penelitian tidak terjadi gangguan normalitas, yang berarti data berdistribusi normal. Sehingga dapat dilanjutkan kedalam uji statistik.

#### b) Uji Asumsi Multikolinieritas

Melalui nilai VIF yang diperoleh menunjukkan tidak ada korelasi yang cukup kuat antara sesama variabel bebas, dimana nilai VIF dari kedua variabel bebas masih lebih kecil dari 10 dan dapat disimpulkan tidak terdapat multikolinieritas diantara kedua variabel bebas. Sehingga dapat dilanjutkan kedalam uji statistik.

#### c) Uji Asumsi Heterokedastisitas

Berdasarkan nilai korelasi yang diperoleh Hasil uji heteroskedastisitas menggunakan pendekatan uji Gletser menunjukkan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas. Hal ini ditunjukkan oleh hasil regresi  $X_1$  terhadap nilai absolut dari residual (error) signifikan pada level 5%. Diperoleh nilai signifikansi untuk  $X_1$  sebesar 0,892 lebih besar dari 0,05 dan untuk  $X_2$  sebesar 0,688 lebih besar dari 0,05 sebagai batas tingkat kekeliruan.

Karena keempat asumsi regresi terpenuhi, maka dapat disimpulkan bahwa hasil estimasi model regresi variabel kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi memenuhi syarat BLUE (*best linear*

*unbias estimation*) sehingga kesimpulan yang diperoleh dari model regresi berganda terbebas dari asumsi klasik dan layak untuk dilakukan penelitian.

## B. Analisis Korelasi

Untuk mengetahui keeratan hubungan antara kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi maka dapat dicari dengan menggunakan analisis korelasi *pearson (product)*. Korelasi ini digunakan karena teknik statistik ini paling sesuai dengan jenis data skala penelitian yang digunakan yaitu ordinal.

### 1. Analisis Korelasi secara Parsial

- Korelasi secara parsial kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak.  
Hasil perhitungan dengan cara manual dan *SPSS 15 for windows* menghasilkan nilai korelasi ( $r$ ) yang sama yaitu 0.681. Korelasi kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak masuk dalam kategori kuat. Nilai  $r$  tersebut berarti bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak bersifat positif, maksudnya jika semakin tinggi kualitas pelayanan maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi pula. Kemudian besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas ketika pengetahuan perpajakan tidak berubah adalah  $(0,681)^2 \times 100\% = 46,37\%$ . Yang berarti kualitas pelayanan memiliki korelasi yang sedang terhadap kepatuhan wajib pajak tetapi berpengaruh positif yang berarti bahwa apabila kualitas pelayanan meningkat maka kepatuhan wajib pajakpun akan meningkat.
- Korelasi parsial pengetahuan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak apabila kualitas pelayanan dianggap konstan.  
Hasil perhitungan dengan cara manual dan *SPSS 15 for windows* menghasilkan nilai korelasi ( $r$ ) yang sama yaitu 0.128. Korelasi pengetahuan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak masuk dalam kategori lemah. Nilai  $r$  tersebut berarti bahwa hubungan antara pengetahuan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak bersifat positif, maksudnya jika semakin tinggi pengetahuan perpajakan maka kepatuhan wajib pajak diprediksi akan semakin besar pula. Kemudian besar pengaruh pengetahuan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas ketika kualitas pelayanan tidak

berubah adalah  $(0,128)^2 \times 100\% = 1,63\%$ . Yang berarti pengetahuan perpajakan memiliki korelasi yang sangat rendah terhadap kepatuhan wajib pajak tetapi berpengaruh positif yaitu apabila pengetahuan perpajakan semakin meningkat maka kepatuhan wajib pajakpun akan meningkat.

## 2. Analisis Korelasi secara Simultan

Hasil perhitungan dengan cara manual dan *SPSS 15 for windows* menghasilkan  $r$  yang sama yaitu 0.704. Nilai  $r$  tersebut berarti bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak bersifat positif menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib searah, maksudnya jika semakin tinggi kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan maka kepatuhan wajib pajak akan semakin baik pula. Jadi pada permasalahan yang sedang diteliti diketahui bahwa secara simultan kedua variabel bebas (kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan) memiliki hubungan yang kuat/tinggi dengan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas. Hal ini terlihat dari nilai korelasi berganda ( $R$ ) sebesar 0,704 berada diantara 0,60 hingga 0,799 yang tergolong dalam kriteria korelasi kuat.

## 3. Koefisien Determinasi

Variabel bebas (kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan). Faktor lain tersebut adalah seperti kondisi sistem administrasi perpajakan suatu Negara, Nilai  $R$ -Square sebesar 0,496 atau 49,6 %, menunjukkan bahwa kedua variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan secara simultan mampu menerangkan perubahan yang terjadi pada kepatuhan wajib pajak sebesar 49,6 %. Artinya secara bersama-sama kedua variabel bebas (kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan) memberikan kontribusi/pengaruh sebesar 49,6% terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas. Sisanya pengaruh faktor-faktor lain yang tidak diamati adalah sebesar 50,4%, dan merupakan pengaruh faktor lain diluar kedua penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak (Siti Kurnia Rahayu:2010).

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Pengujian Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)

Nilai  $F_{hitung}$  hasil pengolahan data sebesar 194,467 dan nilai ini menjadi statistik uji yang akan dibandingkan dengan nilai F dari tabel. Dari tabel F pada  $\alpha = 0.05$  dan derajat bebas (2;395) diperoleh nilai  $F_{tabel}$  sebesar 3,02. Karena  $F_{hitung}$  (194,467) lebih besar dari  $F_{tabel}$  (3,02) maka pada tingkat kekeliruan 5% ( $\alpha=0.05$ )  $H_0$  ditolak sehingga  $H_a$  diterima dan  $p-value$   $0,000 > 0,05$ . Artinya dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas. Hal ini berarti bisa di generalisasikan untuk populasi secara keseluruhan sehingga kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan dapat digunakan untuk memprediksi perubahan kepatuhan wajib pajak.

##### b. Pengujian Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

###### 1) Uji hipotesis Pengaruh kualitas pelayanan Terhadap kepatuhan wajib pajak

Nilai  $t_{hitung}$  variabel independensi sebesar 18,481. Karena nilai  $t_{hitung}$  (18,481) lebih besar dari  $t_{tabel}$  (1,960) menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$  dan  $p-value$  0,000 lebih kecil dari 0,05 Artinya dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas. Seperti berdasarkan teori menurut Siti Kurnia Rahayu (2010) bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

###### 2) Uji hipotesis Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

Nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,557. Karena nilai  $t_{hitung}$  (2,557) lebih besar dari  $t_{tabel}$  (1,960) maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . dan  $p-value$  0,011 lebih kecil dari 0,05 Artinya dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas. Seperti menurut (Siti Kurnia Rahayu 2010:141) bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, semakin baik kualitas pengetahuan maka akan semakin meningkat kepatuhan wajib pajak.

## 5 KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas, maka pada bagian akhir dari penelitian ini, penulis menarik kesimpulan, sekaligus memberikan saran sebagai berikut.

1. Pada umumnya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas sudah memiliki kualitas pelayanan yang baik. Namun dalam hal pelayanan umum yang sederhana dan pelayanan umum yang menyajikan secara tepat masih belum memenuhi kriteria baik. Di KPP Pratama Bandung Cicadas masih banyak wajib pajak yang beranggapan bahwa prosedur pelayanan di KPP Pratama Bandung Cicadas masih cukup menyulitkan bagi wajib pajak dan dalam hal ketepatan waktu dalam pemberian pelayanannya selalu membuat wajib pajak menunggu lama.
2. Pengetahuan perpajakan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas sudah dikatakan baik. Namun dalam hal pengetahuan ketentuan umum dan tata cara perpajakan sendiri masih dikategorikan kurang, hal tersebut sangat tidak baik bagi wajib pajak karena wajib pajak diharuskan mengerti mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan agar pelaksanaan perpajakan berjalan dengan baik.
3. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas sudah dikatakan baik. Namun dalam hal kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan masih dikategorikan kurang baik karena wajib pajak masih banyak yang terlambat dalam menyetorkan kembali surat pemberituannya.
4. Kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cicadas. Sedangkan sisanya dipengaruhi variabel lain di luar variabel kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan, seperti kondisi system administrasi perpajakan suatu Negara, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak. Arah hubungan positif antara kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan maka akan membuat kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan menjadi semakin baik.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan bahwa kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan telah terbukti membawa pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, maka peneliti memberikan saran yang dapat dijadikan masukan kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Kota Bandung pada umumnya sudah dikatakan cukup baik. Namun dalam hal pelayanan umum yang sederhana dan pelayanan umum yang menyajikan secara tepat masih belum memenuhi kriteria baik. Di KPP Pratama Bandung Cicadas masih banyak wajib pajak yang beranggapan bahwa prosedur pelayanan di KPP Pratama Bandung Cicadas masih cukup menyulitkan bagi wajib pajak dan dalam hal ketepatan waktu dalam pemberian pelayanannya selalu membuat wajib pajak menunggu lama. Oleh karena itu pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas agar prosedur pelayanannya lebih disederhanakan kembali agar wajib pajak tidak kesulitan dan jangan membuat wajib pajak menunggu lama dalam proses pelayanannya, terutama kepada wajib pajak yang baru menjalankan kewajibannya sebagai wajib pajak. Dari pihak wajib pajak harus lebih rajin lagi dalam memberikan penyuluhan kepada wajib pajak mengenai prosedur administrasi perpajakan agar wajib pajak tidak mengalami kesulitan.
2. Dalam Pengetahuan perpajakan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas pada umumnya cukup baik. Namun dalam hal pengetahuan ketentuan umum dan tata cara perpajakan sendiri masih dikategorikan kurang. Oleh karena itu pihak Kantor Pelayanan Pajak lebih memiliki inisiatif untuk memberikan informasi yang lebih banyak mengenai perpajakan agar wajib pajak lebih memiliki pengetahuan yang banyak mengenai perpajakan. Dan pihak KPP harus lebih memberikan motivasi lebih banyak kepada wajib pajak agar rajin membaca buku panduan perpajakan.

3. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas sudah dikatakan baik. Namun dalam hal kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan masih dikategorikan kurang baik karena wajib pajak masih banyak yang terlambat dalam menyetorkan kembali surat pemberituannya. Oleh karena itu bagi pihak Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cicadas harus selalu mengingatkan wajib pajak agar selalu menyetorkan kembali surat pemberitahuan selalu tepat pada waktunya.
4. Karena berdasarkan hasil korelasi parsial lebih kecil dari hasil korelasi determinasi maka Kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan harus lebih diperhatikan lagi, karena Diharapkan dengan kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan wajib pajak yang baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang baik pula di Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cicadas.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Devano Sony, dan Kurnia Rahayu Siti. 2006. "Perpajakan konsep, teori, dan isu", Jakarta : Kencana.
- Indra Kusumawati, dan Tardjo. 2006. "Analisis Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Pelaksanaan Self Assesment System", Skripsi fakultas ekonomi universitas Trunojoyo.
- JurnalSkripsi.com. 2009. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Penghasilan", 24 april 2009.
- KEPMENPAN. Arti Pelayanan. [www.google.com](http://www.google.com)
- Kotler. 2002. Arti Pelayanan. [www.google.com](http://www.google.com)
- Kurnia Rahayu Siti. 2010. "Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal". Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Narimawati, Umi. 2011. "Penulisan Karya Ilmiah", Bekasi : Genesis.
- Nihayah, Ida. "Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak perseorangan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan pajak penghasilan"
- Nurhidayati dan Supriyati. 2008. "Pengaruh pengetahuan perpajakan dan persepsi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak"
- Rizal Palil. 2010. "Tax Knowledge and Tax compliance determinants in self assessment system in Malaysia".

- Sofyan Taufan Marcus. 2000. “Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Wajib Pajak Besar”, Tangerang, Skripsi Sekolah Tinggi Akuntansi Negara.
- Suaramerdeka.com. 2009. “Perlu Digenjot Tingkat Kepatuhan Wajib pajak”, Semarang, 18 Juni 2009.
- Sugiyono. 2011. “Statistika Untuk Penelitian”, Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. “Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & R&D”, Bandung : Alfabeta.
- Supadmi Niluh. 2006. “Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan”. jurnal fakultas ekonomi universitas udayana.
- Supangat, Andi. 2007. “Statistika”. Jakarta : Prenada Media Group
- Suryadi. 2006. “Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak, dan pengaruhnya terhadap kinerja penerimaan pajak”, Jurnal keuangan publik Vol.4 No.1, April 2006, Hal 105-121.
- Tjiptono. 2007. Kualitas Pelayanan. [www.google.com](http://www.google.com)
- Wawa Mukti W. Permana. “Analisis Hubungan Antara Kepuasan terhadap Pelayanan Dengan Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pelaporan SPT Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Badan Usaha Milik Negara, UI-TesisS2, Perpustakaan Universitas Indonesia.





ISSN 2086-0447



9 772086 045558