

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Trudy Annisa Sumardi*, Diamonalisa Sofianty, Riyang Mardini

Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

*trudyannisa089@gmail.com, diamonalisas@gmail.com, riyang.mardini@yahoo.com

Abstract. Taxes have an important role in national development. Phenomena regarding taxes often occur in Indonesia, one of which is related to the service of tax officials and the knowledge of taxpayers. This study aims to be able to explain whether the quality of tax services affects taxpayer compliance and to be able to explain whether taxpayer knowledge affects taxpayer compliance. This research uses descriptive and verification methods with a quantitative approach. The sample selection technique used in this study is a non-probability sampling technique with accidental sampling technique. Respondents amounted to 50 people who came from taxpayers at KPP Pratama Bandung Cicadas. Testing the hypothesis using multiple regression analysis with the coefficient of determination (R^2), F test and t test. The results of testing the quality of tax services have a significant effect on taxpayer compliance and testing knowledge of taxation has a significant effect on taxpayer compliance. The data is processed using SPSS 22 software.

Keywords: *Quality of Tax Service, Tax Knowledge, Taxpayer Compliance.*

Abstrak. Pajak memiliki peran yang cukup penting dalam pembangunan nasional. Fenomena mengenai pajak sering terjadi di Indonesia, salah satunya yang berkaitan dengan pelayanan pegawai pajak serta pengetahuan wajib pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mampu menjelaskan apakah kualitas pelayanan pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dan untuk mampu menjelaskan apakah pengetahuan wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pemilihan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik non probability sampling dengan teknik accidental sampling. Responden berjumlah 50 orang yang berasal dari wajib pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi berganda dengan Koefisien determinasi (R^2), Uji F dan Uji t. Hasil pengujian kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan pengujian pengetahuan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Data tersebut diolah dengan menggunakan software SPSS 22.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak.*

A. Pendahuluan

Indonesia merupakan negara berkembang yang secara terus menerus melakukan pembangunan nasional dalam segala sektor. Guna dapat merealisasikan pembangunan nasional haruslah didukung dengan tersedianya pembiayaan yang cukup memadai. Upaya-upaya terus dilakukan oleh pemerintah untuk menunjang pembiayaan pembangunan nasional secara mandiri yaitu dengan menggali berbagai sumber penerimaan Negara (4).

Dalam pembangunan nasional, sumber dana yang paling utama berasal dari perpajakan. Sementara itu, kita mengetahui bahwa penerimaan pajak sekarang ini belum optimal, dalam arti kesadaran seluruh warga negara untuk taat membayar pajak masih rendah. Masalah penegakan kepatuhan pajak merupakan masalah klasik yang tidak pernah berakhir. Tentunya kita perlu mengetahui upaya apa saja yang harus dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan, kemauan dan semangat wajib pajak untuk membayar pajak. Tingkat pajak menentukan kemampuan anggaran negara untuk mendanai pengeluaran pemerintah, baik dalam dana pembangunan maupun dana anggaran rutin. Oleh karena itu, pajak masih memiliki peran yang sangat penting dalam penerimaan pemerintah (6).

Pertumbuhan penerimaan pajak sangat berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Sehingga diperlukan untuk membantu negara dalam mewujudkan pertumbuhan ekonomi. Tetapi dalam kenyataannya kepatuhan wajib pajak masih tidak dimiliki oleh setiap wajib pajak secara komprehensif. Masih terdapat banyak wajib pajak yang enggan untuk bersikap patuh terhadap ketentuan perpajakan yang berlaku. Ketidakepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya dapat dijadikan salah satu faktor tidak tercapainya target penerimaan pajak di Indonesia seperti yang di paparkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) bahwa sebanyak 12,76 juta SPT Tahunan yang telah dilaporkan untuk tahun pajak 2021 per 30 April 2022. Berfokus pada wajib pajak orang pribadi, jumlah SPT Tahunan yang terlapor sampai dengan 30 April 2022 sebanyak 11,87 juta. Dengan 17,35 juta wajib pajak yang memiliki kewajiban untuk melapor SPT, maka tingkat kepatuhan formal orang pribadi baru mencapai 68,46% (8).

Masalah kepatuhan wajib pajak merupakan masalah yang cukup penting, baik untuk Negara maju maupun di Negara berkembang. Yang berarti jika wajib pajak tak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran pajak, pengelakan pajak, penyelundupan pajak serta pelalaian pajak. Dimana tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak Negara akan berkurang. Kepatuhan wajib pajak mempengaruhi beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu Negara, kualitas pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak(7).

Dalam arti, kualitas pelayanan pajak juga merupakan hal yang cukup penting untuk menunjang kepatuhan wajib pajak. Tetapi menurut Hambali (1) pelayanan pajak di beberapa daerah di Indonesia dinilai belum memadai. Para warga masih mengeluhkan pelayanan yang mereka terima. Maka dari itu, pelayanan di kantor pajak di daerah dinilai perlu ditingkatkan. Tak hanya itu, jumlah petugasnya juga perlu ditambah dan para warga khusus nya wajib pajak yang datang ke kantor pajak belum dilayani dengan baik. Seperti pelayanan yang ada pada Kantor Pajak Bekasi terdapat 196 kasus pengaduan wajib pajak mengenai permasalahan perpajakan yang disebabkan pelayanan yang buruk, Daeng M. Nazier sebagai Ketua Komite Pengawas Perpajakan (2016) mengatakan bahwa hal tersebut terjadi karena karena masih kurangnya atau tidak sesuai jumlah kantor pajak dengan wajib pajak. Di mana masih kurang optimal pelayanan dan kenyamanan yang diberikan petugas di kantor pajak kepada wajib pajaknya.

Menurunnya kesadaran untuk patuh dalam menyampaikan SPT dan membayar pajak disebabkan juga oleh pengetahuan dalam bidang perpajakan yang diperoleh masyarakat belum optimal, meskipun seperti itu wajib pajak memperoleh pengetahuan pajak dari petugas pajak, atau dapat diperoleh dari media elektronik yaitu televisi, radio, internet, majalah pajak, surat kabar, buku pajak, internet maupun dari seminar pajak serta kursus pelatihan pajak. Tetapi, kegiatan pembelajaran tentang pengetahuan perpajakan ini tidak maksimal. Kurangnya informasi ini dapat menimbulkan rendahnya kesadaran masyarakat yang berakibat dilaksanakan pada rendahnya tingkat wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya (5) sebagai pengamat pajak.

Kurangnya pengetahuan pajak dapat mengakibatkan adanya perbuatan melawan hukum sehingga akhirnya seseorang harus berurusan dengan hukum. Permasalahan mengenai pemungutan pajak di Indonesia masih sangat tinggi, salah satunya karena regulasi di bidang perpajakan itu sendiri masih lemah. Kemudian, kurangnya pembelajaran mengenai pengetahuan perpajakan, tingkat kesadaran, dan tingkat ekonomi yang rendah hal tersebut dijelaskan Henry Indraguna, Presiden Kongres Advokat Indonesia (2). Hal serupa dikatakan oleh Vinanda Langeng Kencana sebagai Direktur Sinergi Dinamis Konsultindo (2022), Masih banyak wajib pajak (WP) yang kurang lengkap dalam menyetorkan dan membayar setoran pajak sehingga *tax ratio* masih rendah. Hal ini terjadi karena kurangnya pengetahuan yang komprehensif tentang peraturan perpajakan.

Sebagaimana dikemukakan oleh Hidayatulloh (3) bahwa aspek pengetahuan perpajakan merupakan hal yang penting bagi wajib pajak dan mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap sistem perpajakan yang adil. Semakin baiknya pengetahuan yang dimiliki wajib pajak maka akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui adanya sistem perpajakan suatu negara yang dianggap adil. Kesadaran wajib pajak akan meningkat apabila dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap pengetahuan dan kesadaran wajib pajak itu sendiri dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: “Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?” dan “Seberapa besar pengaruh pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib orang pribadi?” Selanjutnya, tujuan dari penelitian ini dapat dijelaskan dalam pokok-pokok berikut ini.

1. Mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Mengetahui seberapa besar pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

B. Metodologi Penelitian

Dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu deskriptif dan verifikatif dan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Cicadas dengan kriteria yang memiliki usaha.

Dengan teknik pengambilan sampel yaitu *non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling*. diperoleh jumlah sampel penelitian sebanyak 50 orang wajib pajak. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner (angket). Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknis analisis deskriptif dan teknik analisis regresi berganda.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil Pengujian Instrumen

Sumber data penelitian ini didapatkan berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada responden. Kuesioner tersebut nantinya akan digunakan untuk memperoleh data yang akan diolah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Data yang diperoleh terlebih dulu akan di uji validitas dan reliabilitas untuk menguji apakah kuesioner yang digunakan memiliki data yang validitas atau reliabilitas untuk digunakan sebagai alat ukur penelitian.

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengkaji sejauh mana alat ukur dalam kuesioner yang digunakan dapat mengenai sasaran. Semakin tinggi validitas suatu alat ukur maka semakin tinggi alat tersebut untuk mengenai sasarannya (9).

Untuk mengetahui tiap instrument pernyataan valid atau tidak, maka nilai kolerasi tersebut dibandingkan dengan 0,3. Dimana jika nilai korelasi (r) lebih besar dari 0,3 maka,

instrument tersebut dinyatakan valid, begitu pula sebaliknya. Sebagaimana yang dikutip oleh (10) bahwa:

1. $r \geq 0,3$, maka pernyataan dianggap valid
2. $r < 0,3$, maka pernyataan dianggap tidak valid

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pajak

Variabel	Butir Pertanyaan	r hitung	r standar	Keterangan
Kualitas Pelayanan Pajak	X1.1	0.761	$\geq 0,3$	Valid
	X1.2	0.766	$\geq 0,3$	Valid
	X1.3	0.687	$\geq 0,3$	Valid
	X1.4	0.702	$\geq 0,3$	Valid
	X1.5	0.774	$\geq 0,3$	Valid
	X1.6	0.525	$\geq 0,3$	Valid
	X1.7	0.367	$\geq 0,3$	Valid

Sumber : Hasil pengolahan SPSS 22, 2023

Dari tabel diatas diketahui bahwa seluruh pernyataan atas Kualitas Pelayanan Pajak dapat dikatakan signifikan karena sudah memenuhi syarat validitas dan dapat digunakan sebagai alat ukur karena $r \geq 0,3$.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Pengetahuan Perpajakan

Variabel	Butir Pertanyaan	r hitung	r standar	Keterangan
Pengetahuan Perpajakan	X2.1	0.551	$\geq 0,3$	Valid
	X2.2	0.725	$\geq 0,3$	Valid
	X2.3	0.725	$\geq 0,3$	Valid
	X2.4	0.629	$\geq 0,3$	Valid
	X2.5	0.634	$\geq 0,3$	Valid
	X2.6	0.574	$\geq 0,3$	Valid
	X2.7	0.636	$\geq 0,3$	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 22, 2023

Dari tabel diatas diketahui bahwa seluruh pernyataan atas Pengetahuan Perpajakan dapat dikatakan signifikan karena sudah memenuhi syarat validitas dan dapat digunakan sebagai alat ukur karena $r \geq 0,3$.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel	Butir Pertanyaan	r hitung	r standar	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak	Y1	0.382	$\geq 0,3$	Valid
	Y2	0.561	$\geq 0,3$	Valid
	Y3	0.644	$\geq 0,3$	Valid
	Y4	0.447	$\geq 0,3$	Valid
	Y5	0.501	$\geq 0,3$	Valid
	Y6	0.569	$\geq 0,3$	Valid
	Y7	0.489	$\geq 0,3$	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 22, 2023

Dari tabel diatas diketahui bahwa seluruh pernyataan atas Kepatuhan Wajib Pajak dapat dikatakan signifikan karena sudah memenuhi syarat validitas dan dapat digunakan sebagai alat ukur karena $r \geq 0,3$.

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas ditunjukan untuk mengukur sejauh mana suatu pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran di ulang dua kali atau lebih jadi reabilitas merupakan indeks yang menunjukan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan jika alat ukur tersebut digunakan dua kali untuk konsisten (9). Untuk mengetahui tiap instrument pernyataan reliabel atau tidak, maka nilai koefisien reabilitas (Alpha) tersebut dibandingkan dengan 0,6, dimana jika nilai Alpha lebih besar dari 0,6 maka, instrument tersebut reliabel, begitu pula sebaliknya

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Standar Cronbach Alpha (>0,6)	Keterangan
Kualitas Pelayanan Pajak (X1)	0,875	> 0,6	Reliabel
Pengetahuan Perpajakan (X2)	0,863	> 0,6	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,784	> 0,6	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 22, 2023

Berdasarkan hasil di atas diperoleh hasil bahwa ketiga variabel memperoleh nilai alpha > 0,6, artinya ketiga variabel tersebut dapat dinyatakan reliabel.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 5. Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.684	0.476		3.534	0.001		
	KUALITAS PELAYANAN PAJAK	0.313	0.105	0.346	2.964	0.005	0.88	1.136
	PENGETAHUAN PERPAJAKAN	0.419	0.107	0.456	3.914	0	0.88	1.136
a. Dependent Variable: KEPATUHAN WP								

Berdasarkan data pada tabel diatas maka dapat dirumuskan pada persamaan pengujian hipotesis sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

$$Y = 1,684 + 0,313X_1 + 0,419X_2 + \varepsilon$$

Dari hasil persamaan regresi linear berganda diatas, masing – masing variabel dapat diartikan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta (α) sebesar 1,684 artinya jika nilai variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X1) dan Pengetahuan Perpajakan (X2) bernilai konstan atau bernilai 0 (nol) maka variabel Kepatuhan wajib pajak (Y) akan bernilai sebesar 1,684.
2. Nilai β_1 sebesar 0,313 artinya jika variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X1) meningkat satu unit sedangkan variabel Pengetahuan Perpajakan (X2) konstan maka variabel Kepatuhan wajib pajak (Y) meningkat sebesar 0,313.
3. Nilai β_2 sebesar 0,419 artinya jika variabel Pengetahuan Perpajakan (X2) meningkat satu unit sedangkan variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X1) konstan variabel Kepatuhan wajib pajak (Y) meningkat sebesar 0,419.

Koefisien Determinasi

Tabel 6. Koefisien Determinasi Simultan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.661 ^a	.437	.413	.41116

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai R square adalah 0,437, hasil tersebut menunjukkan bahwa besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Perpajakan secara simultan adalah sebesar 43,7% dan sisanya sebesar 56,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Selain itu, untuk melihat besarnya pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dilakukan perhitungan dengan menggunakan rumus Beta x Zero Order. Beta merupakan koefisien regresi yang telah distandarkan, dan zero order merupakan korelasi parsial dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen (Gujarati, 2003:172). Hasil nilai beta dan zero order dapat dilihat dari tabel berikut

Tabel 7. Koefisien Determinasi Parsial

Model		Standardized Coefficients	Correlations		
		Beta	Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)				
	KUALITAS PELAYANAN PAJAK	.346	.504	.397	.324
	PENGETAHUAN PERPAJAKAN	.456	.576	.496	.428
a. Dependent Variable: KEPATUHAN WP					

Berdasarkan tabel diatas dilakukan perhitungan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.

1. Kualitas Pelayanan Pajak = $0.346 \times 0.504 = 0.174384 \times 100\% = 17,4\%$
2. Pengetahuan Perpajakan = $0.456 \times 0.576 = 0.262656 \times 100\% = 26,3\%$

Uji F**Tabel 8.** Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.171	2	3.086	18.253	.000 ^b
	Residual	7.945	47	.169		
	Total	14.117	49			
a. Dependent Variable: KEPATUHAN WP						
b. Predictors: (Constant), PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK						

Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X1) dan Pengetahuan Perpajakan (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) karena sig. < 0,05 yaitu sebesar 0,000. H0 ditolak (Ha diterima). Artinya, secara simultan kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Uji t**Tabel 9.** Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.684	.476		3.534	.001
	KUALITAS PELAYANAN PAJAK	.313	.105	.346	2.964	.005
	PENGETAHUAN PERPAJAKAN	.419	.107	.456	3.914	.000
a. Dependent Variable: KEPATUHAN WP						

Berdasarkan hasil dari tabel diatas diketahui bahwa:

1. Ha: $\beta \neq 0$: Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi, karena nilai signifikan yang didapat sebesar 0.005 yang berarti sig < 0,05.
2. Ha: $\beta \neq 0$: Terdapat pengaruh yang signifikan antara Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi, karena nilai signifikan yang didapat sebesar 0.000 yang berarti sig < 0,05.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diatas diperoleh bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dibuktikan dengan hasil dari uji t yaitu signifikan yang didapat oleh variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) karena nilai signifikan yang didapat sebesar 0.005 yang berarti $\text{sig} < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak yang berarti Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan berdasarkan pengujian koefisien determinasi diperoleh R square 0.174384, hasil ini menunjukkan bahwa besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak sebesar 17,4%.

Hasil penelitian menjelaskan bahwa semakin baik kualitas pelayanan pajak yang diberikan petugas pajak maka akan membuat wajib pajak lebih sadar dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan pajak yang baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menyetorkan dan membayar pajaknya dengan tepat waktu karena pelayanan yang diberikan dapat memuaskan wajib pajak.

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diatas diperoleh bahwa Pengetahuan Perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dibuktikan dengan hasil dari uji t yaitu signifikan yang didapat oleh variabel Pengetahuan Perpajakan (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) karena nilai signifikan yang didapat sebesar 0.000 yang berarti $\text{sig} < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak yang berarti Pengetahuan Perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan berdasarkan pengujian koefisien determinasi diperoleh R square 0,262656, hasil ini menunjukkan bahwa besarnya pengaruh Pengetahuan Perpajakan sebesar 26,3%.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa semakin baiknya pengetahuan yang di miliki oleh wajib pajak mengenai perpajakan maka akan semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, pengetahuan wajib pajak yang luas akan membuat kepatuhan wajib pajak dalam melapor SPT dan membayar segala bentuk perpajakan dengan tepat waktu karena wajib pajak menyadari bahwa pentingnya menyetor SPT pajak dan membayar pajak pun termasuk terdalam kewajiban sebagai wajib pajak.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diteliti oleh peneliti mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Wajib Pajak di Wilayah KPP Pratama Bandung Cicadas), maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas tahun 2022.
2. Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas tahun 2022.

Acknowledge

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada keluarga, dosen pembimbing, dan juga seluruh teman-teman seperjuangan yang terlibat dalam penelitian yang saya lakukan serta selalu membantu, dan selalu memberikan motivasi kepada saya selama ini sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian inidengan tepat waktu.

Daftar Pustaka

- [1] Ayi Hambali. 2017. "Pelayanan Petugas Pajak Masih Buruk." <http://obsessionnews.com/pelayanan-petugas-pajak-masih-buruk>.
- [2] Henry Indraguna Presiden Kongres Advokat Indonesia (KAI). 2021. "Kurang Pengetahuan Perpajakan, Sering Jerat Wajib Pajak." <https://www.gatra.com/news-504886-hukum-kurang-pengetahuan-perpajakan-sering-jerat-wajib-pajak.html>.
- [3] Hidayatulloh, Hilman Akbar. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib

- Pajak, Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.” *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 8(1): 105–13.
- [4] lestari, Yuli, Tri. khasanah, Uswatun. Kuntadi, Cris. 2022. “Literature Review Pengaruh Pengetahuan, Modernisasi Administrasi Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.” *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial* 3(2): 2716–3768.
 - [5] Prastowo, Yustinus. 2018. “Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Pajak Masih Minim.” : 201. <http://www.prfmnews.com/berita.php?detail=pengamat-tingaktkepatuhan-masyarakat-terhadap-pajak-masih-minim>.
 - [6] Purwono, Herry. 2019. *Amajon Dasar-Dasar Perpajakan Dan Akuntansi Pajak*. Jakarta: Erlangga.
 - [7] Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *PERPAJAKAN INDONESIA: Konsep Dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
 - [8] Redaksi DDTC News. 2022. “Tenggat Sudah Lewat, Belum Lapor SPT Tahunan? Simak Risiko Ini. DDTC News.”
 - [9] Sofianty, Diamonalisa, Dani Rachman, Nunung Nurhayati, and Irena Paramita Pramono. 2022. *Modul Praktikum Metlit*. Bandung: Unisba.
 - [10] Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
 - [11] Fajriyanti, Intan Nur, Mardini, Riyang. (2022). Dampak Pengetahuan Dasar Akuntansi Wirausahawan Millenial terhadap Keberhasilan Bisnis Fashion. *Jurnal Riset Akuntansi*, 2(2), 137-142.