



**PROSIDING SEMINAR NASIONAL  
PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI  
DALAM MENDUKUNG  
MANAJEMEN RITEL**

**Hari, Tanggal;  
Di Aula Lantai 3 Kampus  
Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia  
Jl. Soekarno Hatta No. 643 Bandung**

**PROSIDING SEMINAR NASIONAL**  
**PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI**  
**DALAM Mendukung MANAJEMEN RITEL**



Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat  
Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia



## DAFTAR ISI

1. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-Filing* di Setda Pemkab Bandung Barat  
**Elan Rusnendar, Nicholas Naibahao**
2. Studi Literatur Kepemimpinan Perempuan Budaya Jawa *Asih Asah Asuh* Untuk Meningkatkan Kinerja Organisasi  
**Sofia Nuryanti**
3. Pengaruh Kinerja Keuangan, Kebijakan Dividen, dan Ukuran Perusahaan Terhadap Nilai Perusahaan Non Keuangan  
**Eko Purwanto**
4. Pelaksanaan CSR PT. PLN Persero Meningkatkan Pengetahuan Lingkungan Hidup Masyarakat Kampung Nelayan Hutan Mangrove Surabaya  
**Rebecca Kizia, Rosita Manurung**
5. *Self Disclosure* Homoseksual (Studi Komunikasi Antarpribadi Dalam Hubungan Pertemanan)  
**Indah Sari**
6. Analisis Bahasa Rupa Pada Film Animasi ‘Sita Sings The Blues’  
**Citra Kemala Putri**
7. Analisis Makna Denotasi dan Konotasi Pada Iklan Produk Jeans Levi’s  
**Citra Kemala Putri**
8. Connective Action Melalui Petisi Daring Sebagai Pelengkap Gerakan Sosial Nyata: Petisi Dukong Transportasi Online di Jawa Barat  
**Rachmawati Windyaningrum, Diwan Setiawan**
9. Kemerdekaan Pers! Mengapa dan Untuk Apa?” (Jurnal Dewan Pers, Edisi:12,September 2016 Oleh: Bagir Manan), Sebuah Analisis Wacana Kritis.  
**Hanafi**
10. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Website SMK Negeri 3 Bandung  
**Vani Maharani Nasution, Ridona U. S.**
11. Media Pembelajaran Bahasa Indonesia Untuk Penutur Asing  
**Reni Nursyanti, Ratih Hardiantini, Nisya Syafiska**

12. Aplikasi Pengendalian Produksi di Bagian Pengemasan PT. Bio Farma (Persero)  
**Rd. Yadi Rakhman Alamsyah, Ade Cahyan**
13. Perangkat Lunak Penjualan Online Studi Kasus Pada PT. Sinergi Sukses Mobilindo  
**Titan Paramayoga, Rd. Yadi Rakhman Alamsyah, Stefanus**
14. Pengaruh Sistem Informasi terhadap Efektivitas Kerja Pegawai (Studi Empiris pada Kantor Pusat Yayasan Rumah Zakat Indonesia)  
**Graha Prakarsa**
15. Praanggapan Dalam Interview Ahok Dengan Kompas TV Perihal “Keluarnya Ahok Dari Gerindra”  
**Dwi Pebrina Sinaga, Eline Rozaliya Winarto**
16. Sistem Informasi Pengelolaan Data Penggunaan Sumber Energi Dalam Industri Garmen (Studi Kasus: PT. Kahatex Bandung)  
**Chairul Habibi, Marwondo**
17. Pemodelan Arsitektur Enterprise Sekolah Menggunakan Enterprise Arsitektur Planing (EAP)  
**Reni Nursyanti, R. Yadi Rahman A, Rohmat**
18. Pemanfaatan Teknologi Radio Frequency Identification (RFID) Untuk Mendeteksi dan Mengidentifikasi Kehadiran  
**Ivan Michael Siregar**
19. Implementasi SIG Pada Pengelolaan Sumber Benih Tanaman Hutan  
**Ivan Michael Siregar**
20. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Bandung Bojonagara  
**Eko Purwanto, Nabilah Rizky Faujiah**
21. Pengaruh Jumlah Wisatawan, Jumlah Hotel, Terhadap Penerimaan Pajak Hotel  
**Eko Purwanto**
22. Aplikasi Perencanaan Produksi (Studi Kasus: PT Multi Garmentama)  
**Marwondo, Vani Maharani Nasution**
23. Implementasi Aplikasi Mobile Android Untuk Manajerial Pelawatan Anggota Organisasi  
**Akbar Pasha, Ivan Michael Siregar**
24. Pengembangan Sistem Informasi Penanganan Keluhan (Studi Kasus: Istana Plaza)  
**Chairul Habibi, Riki Aprian**

25. Perancangan Desain User Experience (UX) dan User Interface (UI) Aplikasi 'Ruang Anak'  
**Nichi Hana Karlina, Annisa Ayuratnasari**
26. Perancangan Identitas Visual dan Media Launching Komunitas 'Peduli Jilbab on The Street' Regional Bandung  
**Nichi Hana Karlina, Titin Mulyati**
27. Perancangan Single Page Application menggunakan Flask-Restful dan Mithril.js (Studi Kasus: Website Directory Travel Haji dan Umroh)  
**Teguh Reinaldo**
28. Hubungan Antara Atribusi Bencana Banjir Dengan Dukungan Sosial Pada Warga Kelurahan Andir Kecamatan Baleendah Bandung Selatan  
**Evi Srinur Hastuti**

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

**Eko Purwanto**

**Nabilah Rizky Faujiah**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia

email: [ekopurwanto@unibi.ac.id](mailto:ekopurwanto@unibi.ac.id)

email: [nabilafaujiah5@gmail.com](mailto:nabilafaujiah5@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Bandung Bojonagara. Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang ada di KPP Pratama Bandung Bojonagara, dengan sampel 100 responden. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah probability sampling dengan teknik simple random sampling. Teknik pengukuran data menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas dan analisis data menggunakan regresi linear berganda, analisis korelasi serta koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, untuk kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, karena  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel yaitu sebesar  $7.896 > 1,985$ , dan  $t$  hitung untuk pengetahuan perpajakan adalah sebesar  $1.422 < 1,985$  dengan hasil signifikansi  $0,158 > 0,05$  artinya secara parsial pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara simultan untuk kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yaitu dengan  $f$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel yang diperoleh adalah sebesar  $87.039 > 3,090$  sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Bojonagara.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak, umlah wisatawan, jumlah hotel, penerimaan pajak hotel

*Abstac*

*This study aims to determine the effect of Service Quality and Tax Knowledge of Individual Taxpayer Compliance at KPP Pratama Bandung Bojonagara. This research is done by quantitative research method by using descriptive approach. Population in this research is individual taxpayer that exist in KPP Pratama Bandung Bojonagara, with sample 100 responden. The method used in sampling is probability sampling with simple random sampling technique. The data measurement technique uses validity test and reliability test and data analysis using multiple linear regression, correlation analysis and coefficient of determination. The results of this study indicate that, for service quality partially affect the taxpayer compliance of individuals, because  $t$  count is greater than  $t$  table that is equal to  $7.896 > 1.985$ , and  $t$  arithmetic knowledge is  $1.422 < 1.985$  with the results of significance  $0.158 > 0,05$  means that partial knowledge of taxation has no effect on taxpayer compliance. Simultaneously for the quality of service and knowledge of taxation on the taxpayer compliance of individuals with the  $f$  count is greater than  $t$  table obtained is  $87.039 > 3.090$  so it can be concluded that the quality of service and knowledge taxation simultaneously affect the taxpayer compliance of individuals in the KPP Pratama Bandung Bojonagara.*

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

## 1. PENDAHULUAN

Setiap negara pasti ingin kesejahteraan dan kemakmuran masyarakatnya. Untuk itu pemerintah secara insentif melakukan berbagai kebijakan berkaitan dengan program pembangunan jangka pendek maupun program pembangunan jangka panjang. Sektor pajak merupakan salah satu sumber pendapatan yang penting bagi negara. Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang sehingga dapat dipaksakan dengan tidak mendapat balas jasa secara langsung. Pajak mempunyai peranan sangat penting dalam sumber pembiayaan dan pembangunan negara (Widyaningsih, 2011:2-3).

Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia berdasarkan peraturan undang-undang perpajakan menuntut wajib pajak untuk turut aktif dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Saat ini sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia adalah self assessment system, dimana segala pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan sepenuhnya oleh wajib pajak, Petugas pajak hanya melakukan pengawasan melalui prosedur pemeriksaan. Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemahaan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya (Rahayu, 2010:137).

Kepatuhan wajib pajak adalah sejauh mana wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya secara baik dan benar sesuai peraturan perpajakan (Mustofa, dkk, 2016).

**Tabel 1**

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi  
Yang Terdaftar Di KPP Pratama Bandung  
Bojonagara Tahun 2012-2016

No	Tahun Laporan	WP Terdaftar	WP Terdaftar Wajib SPT	Wajib Pajak Realisasi SPT	Rasio Kepatuhan
1.	2012	84,173	62,073	32,731	53%
2.	2013	85,738	50,810	34,961	69%
3.	2014	96,973	55,550	36,151	65%
4.	2015	102,548	53,081	35,393	67%
5.	2016	107,675	55,226	39,026	71%

Berdasarkan data pada Tabel 1.1 diatas, diketahui bahwa wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bandung Bojonagara belum seluruhnya patuh dalam melakukan perpajakan, dimana wajib pajak yang terdaftar wajib SPT tidak sebanyak dengan wajib pajak yang terdaftar dan kita bisa lihat juga bahwa dalam pelaporan WPOP terdaftar wajib SPT mengalami penurunan jumlah wajib pajak pada tahun sebelumnya, penurunan WPOP terdaftar wajib SPT terjadi pada tahun 2012 ke 2013 sebesar 11,263 orang dan tahun 2014 ke 2015 sebesar 2,469 orang, jika di lihat dari jumlah wajib pajak realisasi SPT terjadi penurunan pada tahun 2014 ke 2015 sebesar 758 orang, dan jika dilihat dari rasio kepatuhan tahun 2013 ke 2014 terjadi penurunan sebesar 4%.

Pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan juga memiliki peran dalam menentukan kepatuhan dari setiap wajib pajak. Wajib Pajak yang tahu akan peraturan dan tata cara pembayaran pajak dengan benar maka akan cenderung memenuhi kewajiban perpajakannya (Eddy & Carolina, 2015). Pengetahuan wajib pajak mengenai aturan dan ketentuan perpajakan yang berlaku diharapkan akan meningkatkan kepatuhan pajak. Informasi yang dimiliki oleh wajib pajak akan mempengaruhi mereka terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin banyak informasi yang mereka ketahui maka akan membantu mereka untuk bisa memberikan tanggapan. Namun dengan banyaknya informasi yang diperoleh dari media dapat menimbulkan yang negatif dari wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sedangkan wajib pajak yang kurang mendapat informasi biasanya akan biasa saja. Karena mereka tidak terlalu mengetahui duduk persoalannya maka mereka akan tetap memberikan opini positif. Pada akhirnya tingkat pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak akan mempengaruhi keputusan mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Siregar, dkk, 2012). Atas dasar gambaran fenomena tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak khususnya wajib pajak orang pribadi, dengan mengambil judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Bandung Bojonagara”.

## 2. KAJIAN PUSTAKA

Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H. dalam Resmi (2014:1) Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapatkan timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Siregar (dkk, 2012).

Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu sikap/perilaku seorang wajib pajak yang melaksanakan semua kewajiban perpajakannya dan menikmati semua hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku. Fidel (2010:53) Wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang ditetapkan oleh Direktorat Jendral Pajak sebagai wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu. Kriteria tertentu wajib pajak yaitu:

- a. Tepat waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT)
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- c. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan

keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.

Menurut Zeithaml et al, dalam Sudarso (2016:57) kualitas pelayanan merupakan manfaat yang di rasakan berdasarkan evaluasi konsumen atas sesuatu interaksi dibandingkan dengan manfaat yang di harapkan sebelumnya. Menurut Karanta et. Al dalam Rahayu (2010:28) menekankan bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah beserta aparat perpajakan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya optimalisasi penerimaan pajak. Kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak (WP) dalam mengoptimalkan penerimaan negara. Tujuan pelayanan prima ini adalah untuk tercapainya tingkat kepatuhan sukarela Wajib Pajak (WP) yang tinggi, tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, dan tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi.

Dalam penelitian ini, peneliti mencoba menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Bandung Bojonagara. Menurut penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Murti (2014) tentang pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Manado, hasil yang di peroleh dari pengujian hipotesis ditemukan adanya pengaruh yang signifikan secara simultan. Menurut penelitian Dewi dan Supadmi (2014) tentang Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Kesadaran, Kualitas Pelayanan Pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan, hasil yang di peroleh Pemeriksaan pajak, kesadaran, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan.

Pengetahuan perpajakan menurut Fallan dalam Rahayu (2010:141) yaitu memeberi kajian penting tentang aspek pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak sangat memengaruhi sikap wajib pajak terhadap sistem perpajakan yang adil.



Dengan kualitas pengetahuan yang semakin baik akan memberi sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui adanya sistem perpajakan suatu negara yang dianggap adil. Pengetahuan Wajib Pajak mengenai perpajakan juga memiliki peran dalam menentukan kepatuhan dari setiap Wajib Pajak.

Hipotesis merupakan langkah ketiga dalam penelitian, setelah peneliti mengemukakan landasan teori dan kerangka berfikir. Hipotesis juga merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2017:63). Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1 : Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Bandung Bojonagara .

H2 : Terdapat pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Bandung Bojonagara.

H3 : Terdapat pengaruh secara simultan Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Bandung Bojonagara.

### 3. METODE PENELITIAN

Menurut Nawawi dalam Taniredja, dkk (2014: 33) populasi adalah keseluruhan subyek yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan tumbuhan, gejala-gejala atau peristiwa-peristiwa yang terjadi sebagai sumber. Berdasarkan pengertian di atas, maka populasi sasaran dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bandung Bojonagara Tahun 2016, dengan jumlah 107,675 orang.

Sugiyono (2017:81) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik probability sampling. Teknik sampling yang digunakan yaitu dengan rumus slovin.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan pada KPP Pratama Bandung Bojonagara yang terletak di Jln. Insinyur Sutami No.1, Sarijadi, Sukasari, Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan data primer. Data dikumpulkan dengan teknik Kuesioner, yaitu dengan memberikan pernyataan tertulis kepada responden, selanjutnya responden memberikan tanggapan atas pernyataan yang diberikan. Berdasarkan hasil koesioner, diketahui bahwa rata-rata jawaban responden mengenai variabel Kualitas Pelayanan termasuk dalam kategori cukup baik, berada pada interval 2,60-3,40. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bojonagara tergolong cukup baik.

Berdasarkan hasil koesioner, diketahui bahwa rata-rata jawaban responden mengenai variabel Pengetahuan perpajakan termasuk dalam kategori cukup baik, berada pada interval 2,60-3,40. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa Pengetahuan perpajakan, wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bojonagara tergolong cukup baik.

Berdasarkan hasil koesioner, diketahui bahwa rata-rata jawaban responden mengenai variabel kepatuhan WPOP termasuk dalam kategori baik, berada pada interval 3,40-4,20. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Bojonagara tergolong baik.

Model regresi linear berganda dapat disebut sebagai model yang baik jika memenuhi asumsi klasik. Dalam pengujian penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik, pengujian normalitas, heteroskedastisitas, dan pengujian multikolinearitas. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, model penelitian telah memenuhi syarat asumsi klasik.

Regresi linier berganda merupakan prosedur yang berfungsi untuk melihat hubungan linier antara lebih dari satu variabel yang diidentifikasi sebagai variabel

independen atau bebas dengan satu variabel lain yang diidentifikasi sebagai variabel dependen atau tergantung. Linieritas dalam hubungan ini menyiratkan fluktuasi nilai variabel-variabel bebas diasumsikan mempengaruhi variabel tergantung. Dalam penelitian ini akan dilihat pengaruh kualitas

pelayanan dan pengetahuan perpajakan merupakan variabel bebas (X) dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi merupakan variabel terikat (Y). dengan menggunakan program SPSS 20,0, diperoleh hasil estimasi regresi linier berganda pada tabel dibawah ini:

**Tabel 2**  
Estimasi Regresi Linier Berganda

Estimasi Regresi Linier Berganda Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t		Sig.
B		Std. Error		Beta	
1	(Constant)	14.027	2.563	5.473	.000
	X1	.455	.058	7.896	.000
	X2	.100	.070	1.422	.158

Pada tabel 2 output diatas memberikan informasi mengenai hasil estimasi regresi linier berganda antara kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. berdasarkan tabel 4.56 diperoleh informasi bahwa nilai konstanta (bR0) yang diperoleh adalah sebesar 14,027 dengan nilai koefisien sebesar 0,455X1 dan 0,100X2 maka persamaan regresi linier berganda terbentuk adalah sebagai berikut:

$$Y = 14,027 + 0,455X1 + 0,100X2$$

Pada persamaan regresi linier berganda diatas, dapat dilihat bahwa kedua variabel bebas memiliki koefisien regresi yang bertanda positif. Artinya jika meningkatnya kualitas pelayanan akan menyebabkan meningkatnya tingkat kepatuhan wajib pajak namun sebaliknya jika kualitas pelayanan menurun, akan mengakibatkan semakin menurunnya tingkat kepatuhan wajib pajak. dan jika meningkatnya pengetahuan perpajakan akan menyebabkan meningkatnya kepatuhan wajib pajak namun sebaliknya jika kepatuhan wajib pajak menurun akan mengakibatkan semakin menurunnya tingkat kepatuhan. Jika secara simultan, kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan meningkat secara bersamaan maka akan

meningkatnya tingkat kepatuhan wajib pajak untuk patuh pada peraturan perpajakan namun sebaliknya jika pelayanan dan pengetahuan perpajakan menurun secara bersamaan, akan mengakibatkan semakin menurunnya tingkat kepatuhan wajib pajak.

Analisis korelasi bertujuan untuk mengetahui apakah di antara dua buah variabel atau lebih terdapat hubungan, dan jika ada hubungan, bagaimana arah hubungan dan seberapa besar hubungannya. Dimana variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan dengan variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Melalui analisis korelasi ini akan dicari pengaruh variabel dependen.

Berdasarkan hasil penelitian, output tersebut dapat dilihat bahwa koefisien antara variabel independen dan dependen sebesar 0,801. Koefisien korelasi bertanda positif artinya korelasi yang terjadi antara variabel kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak bertanda positif. Dan nilai 0,801 menunjukkan korelasi yang terjadi antara variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan dengan variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak berada dalam katagori hubungan yang sangat kuat pada skala 0,800-1,000.

Koefisien determinasi pada intinya mengukur jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel. Koefisien determinasi digunakan karena dapat menjelaskan kebaikan dari model regresi dalam variabel dependen. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi maka semakin baik pada kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan:

1. Kualitas pelayanan pada KPP Pratama Bandung Bojonagara termasuk kategori cukup baik. Dimana nilai rata-rata keseluruhan jawaban responden mengenai variabel kualitas pelayanan, diperoleh nilai sebesar 3,93, dengan interval berada pada 2,60-3,40. Untuk jawaban pernyataan tertinggi dan tersendah kualitas pelayanan ada pada, nilai tertinggi sebesar 4,84 terdapat pada pernyataan no 1 (satu) yaitu fasilitas fisik yang diberikan petugas pajak yang terlihat mata sesuai dengan jenis pelayanan yang di berikan petugas pajak dan jawaban pernyataan yang nilai terendah sebesar 3,60 terdapat pada pernyataan ke 16 (enam belas) yaitu petugas pajak memahami kebutuhan wajib pajak.
2. Pengetahuan Perpajakan pada KPP Pratama Bandung Bojonagara bisa dikatakan termasuk kategori cukup baik. Dimana nilai rata-rata keseluruhan jawaban responden mengenai variabel pengetahuan perpajakan, diperoleh nilai sebesar 3,99, dengan interval berada pada 2,60-3,40. Untuk jawaban pernyataan tertinggi dan tersendah kualitas pelayanan ada pada, nilai tertinggi sebesar 4,30 terdapat pada pernyataan no 4 (empat) yaitu pajak merupakan sumber pendapatan negara yang bertujuan untuk membiayai pembangunan nasional atau pengeluaran negara lainnya dan jawaban pernyataan yang nilai terendah sebesar 3,23 terdapat pada pernyataan ke 9 (sembilan) yaitu setiap wajib pajak mengambil sendiri SPT di KPP.
3. Kepatuhan wajib pajak yang ada pada KPP Pratama Bandung Bojonagara kategori baik. Dimana nilai rata-rata keseluruhan jawaban responden mengenai variabel kepatuhan wajib pajak, diperoleh nilai sebesar 4,17, dengan interval berada pada 3,40-4,20. Untuk jawaban pernyataan tertinggi dan tersendah kualitas pelayanan ada pada, nilai tertinggi sebesar 4,97 terdapat pada pernyataan no 4 (empat) yaitu wajib pajak menggunakan SPT sebagai sarana untuk melaporkan pembayaran atau pelunasan pajak dan jawaban pernyataan yang terendah sebesar 3,67 terdapat pada pernyataan ke 8 (delapan) yaitu apabila wajib pajak tidak melakukan perhitungan atau pembayaran terutang maka akan dikenakan sanksi administrasi berupa bunga 2% dan kenaikan 100%.
4. Hasil dari pengujian hipotesis secara parsial maka kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Bandung Bojonagara. Dilihat bahwa Nilai  $t$  hitung untuk kualitas pelayan adalah  $7.896 > 1,985$  ( $t$  tabel). Pelayanan yang diberikan oleh tetugas pajak pada wajib pajak merupakan modal utama dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak, hal ini juga tentunya dengan memberikan pelayanan yang sangat baik sehingga wajib pajak akan merasa nyaman, aman dalam melakukan perpajakannya.
5. Hasil dari pengujian hipotesis secara parsial pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Bandung Bojonagara. Dilihat pada nilai  $t$  hitung untuk pengetahuan perpajakan adalah sebesar sebesar  $1.422 < 1,985$  ( $t$  tabel), Hal ini dapat dilihat dari kurangnya pengetahuan sanksi yang akan diberikan dan sosialisasi pengetahuan perpajakan yang kurang

diberikan oleh petugas pajak.

6. Hasil dari pengujian kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Bandung Bojonagara. Dimana Fhitung sebesar  $87.039 > 3,090$  (f tabel). Hal ini dapat dilihat pada saat petugas pajak membimbing dan menerangkan peraturan perpajakan langsung pada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan diatas, dapat diusulkan saran yang di harapkan akan bermanfaat bagi:

1. KPP Bojonegara

Kualitas pelayanan yang telah dikategorikan cukup baik maka perlu mempertahankan terus kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak sesuai dengan ketentuannya dan meningkatkan kembali petugas pajak yang memahami kebutuhan wajib pajak.

Pengetahuan Perpajakan yang telah dikategorikan cukup baik maka perlu meningkatkan lagi pengetahuan tentang perpajakan yang berlaku sesuai peraturan dan mensosialisasikan tentang tata cara perpajakan kembali.

Kepatuhan wajib pajak yang telah dikategorikan baik maka perlu meningkatkan lagi sosialisasi tentang peraturan, tata cara dan sanksi perpajakan yang akan diberikan apabila tidak melakukan perpajakannya dengan benar.

2. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik pada bidang yang sama dapat meneliti faktor lain yang belum diteliti yang memungkinkan memiliki pengaruh kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan WPOP atau menambahkan variabel yang dapat mempengaruhi. Sehingga dapat digunakan variabel baru yang akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Peneliti selanjutnya disarankan untuk

dapat meneliti kembali variabel-variabel yang akan ditambah belum digunakan secara general agar dapat menambah wawasan bagi peneliti selanjutnya.

## 6. REFERENSI

- Dewi, I. C., & Supadmi, N. (2014). Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Kesadaran, Kualitas Pelayanan Pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 9.2 (2014) : 505-514.
- Eddy, E. P., dkk. (2015). Pengaruh Tingkat Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kualitas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha. *Jurnal Akuntansi* Vol.7 No. 1 Mei 2015:1-13.
- Fidel. (2010). Cara Mudah Praktis Memahami Masalah-Masalah Perpajakan. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Murti, H. W. (2014). Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan WAjib Pajak Orang Pribadi Di Kota Manado. *Jurnal EMBA* Vol.2 No.3 September 2014, Hal. 389-398.
- Mustofa, dkk. (2016). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak dan Asas Keadilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah yang berada di Wilayah Keja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)* Vol. 8, No. 1 Tahun 2016.
- Rahayu, S. K. (2010). *Perpajakan Indonesia : Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Resmi, S. (2014). *Perpajakan : Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siregar, dkk. (2012). Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi empiris Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Semarang Tengah).

- Jurnal Administrasi Bisnis.  
Universitas Ponegoro Vol. 1, No. 1.
- Sudarso, A. (2016). Manajemen Pemasaran  
Jasa Perhotelan. Yogyakarta: CV  
Budi Utama.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian  
Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.  
Bandung: Alfabeta.
- Taniredja, T., dkk. (2014). Penelitian  
Kuantitatif (Sebuah Pengantar).  
Bandung: Alfabeta.
- Widyaningsih, (2011). Hukum Pajak dan  
Perpajakan. Bandung: Alfabeta.