

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MUARA TEWEH

Tania Jannah¹, Eva Selviani²

Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi

Email: taniajannah1818@gmail.com , evaselviani01@gmail.com

Abstract

This research seeks to examine the impact of tax knowledge and the quality of tax services on taxpayer compliance. The study employed descriptive and statistical analyses, using questionnaires distributed to 200 respondents who were engaged in tax payments. The findings reveal that the Standardized Coefficients Beta for Tax Service Quality (X2) is greater than that of Tax Knowledge (X1), with values of 0.973 and -0.255, respectively. The t-test results indicate that Tax Knowledge (X1) has a significant effect with a t-value of -5.092, which exceeds the t-table value of 1.972. Similarly, Tax Service Quality (X2) is also significant, with a t-value of 18.792 > 1.972. The simultaneous F-test produces an f-value of 199.096, which is greater than the f-table value of 3.04, at a significance level of 0.000. This demonstrates that both variables jointly have a significant influence on taxpayer compliance. The coefficient of determination (R^2) of 0.669 shows that 66.9% of the variation in taxpayer compliance can be explained by the quality of tax services, while the remaining 33.1% is attributed to factors outside this study. In conclusion, the quality of tax services plays a dominant role in shaping taxpayer compliance.

Keywords: Tax Knowledge and Quality of Tax Services

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sejauh mana pengetahuan perpajakan serta kualitas pelayanan pajak memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis statistik, dengan instrumen berupa kuesioner yang disebarakan kepada 200 responden yang sedang melakukan pembayaran pajak. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa nilai Standardized Coefficients Beta pada variabel kualitas pelayanan pajak (X2) lebih tinggi dibandingkan dengan pengetahuan perpajakan (X1), masing-masing sebesar 0,973 dan -0,255. Berdasarkan uji t, pengetahuan perpajakan (X1) terbukti berpengaruh signifikan dengan nilai thitung -5,092 yang lebih besar daripada ttabel 1,972. Hal yang sama berlaku untuk kualitas pelayanan pajak (X2) dengan nilai thitung 18,792 > ttabel 1,972. Sementara itu, uji F simultan menghasilkan fhitung 199,096 yang lebih besar daripada ftabel 3,04 pada tingkat signifikansi 0,000. Temuan ini menunjukkan bahwa kedua variabel secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,669 mengindikasikan bahwa 66,9% variasi kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan pajak, sedangkan sisanya 33,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak memberikan pengaruh yang lebih dominan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Pengetahuan Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Perpajakan

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pendapatan pemerintah Indonesia berasal dari dua sektor yaitu domestik dan internasional. Penerimaan dalam negeri mayoritas diperoleh dari pajak, sedangkan penerimaan luar negeri bersumber dari pinjaman internasional. Pajak, sebagai salah satu komponen utama pendapatan negara, memainkan peran penting dan semakin konsisten dalam membiayai pengeluaran pemerintah dan mendukung pertumbuhan. Selain itu, penerimaan pajak menunjukkan tren peningkatan setiap tahunnya (Nurbaya, 2016).

Pajak adalah kontribusi wajib yang dibayarkan masyarakat kepada negara dan dicatat sebagai penerimaan negara dari sektor perpajakan. Pendapatan yang dihasilkan digunakan untuk membayar pengeluaran pemerintah pusat dan daerah demi kesejahteraan masyarakat, bukan untuk keuntungan pribadi. Pajak juga menjadi sumber utama pembiayaan pembangunan, termasuk penyediaan fasilitas umum, pendanaan sektor kesehatan dan pendidikan. Selain itu, pajak juga dimanfaatkan untuk membiayai berbagai kegiatan produktif. Pemungutan pajak bersifat wajib karena dilaksanakan berdasarkan ketentuan undang-undang. Direktorat Jenderal Pajak (DJP), yang berada di bawah Kementerian Keuangan Republik Indonesia, bertugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan serta standardisasi teknis perpajakan, termasuk penyusunan norma dan kriteria, pemberian bimbingan teknis, serta evaluasi pelaksanaan perpajakan (Karolina, 2019).

Pengetahuan dasar mengenai perpajakan sangat penting karena berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang memahami sistem perpajakan, seperti *self-assessment system*, cenderung lebih mudah menerima

dan melaksanakan kewajibannya. Pengetahuan ini menjadi faktor utama agar wajib pajak dapat memenuhi kewajiban secara tepat. Kurangnya pemahaman dapat menyebabkan kesulitan maupun kebingungan dalam menentukan jumlah pajak yang harus dibayarkan. Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat pengetahuan perpajakan wajib pajak, semakin besar kemungkinan keberhasilan penerimaan pajak.

Dalam proses pembayaran pajak, kualitas pelayanan menjadi aspek penting yang harus diperhatikan oleh aparat pajak. Selama ini, pelayanan pajak yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dinilai masih belum sesuai harapan dan cenderung menimbulkan kesan kurang memuaskan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan perlu dijaga dengan baik agar kepuasan wajib pajak tetap terpelihara serta harus dievaluasi secara berkesinambungan, mengingat persepsi wajib pajak terhadap kualitas layanan merupakan faktor utama penentu kepuasan. Pelayanan pajak yang optimal hanya dapat terwujud apabila aparatur pajak menjalankan tugasnya dengan profesional, bertanggung jawab, disiplin, dan transparan (Hidayatulloh, 2013:2).

Kepatuhan wajib pajak merupakan kesadaran individu untuk melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Seorang wajib pajak dikatakan patuh apabila mengisi formulir SPT secara benar, menghitung pajak dengan tepat, membayar, serta melaporkannya tepat waktu. Karena sistem perpajakan menuntut partisipasi aktif dari wajib pajak, diperlukan tingkat kepatuhan yang tinggi, yaitu ketaatan dalam memenuhi seluruh kewajiban perpajakan secara akurat dan sesuai ketentuan yang berlaku.

Hingga saat ini, tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih belum

mencapai target yang diharapkan. Berdasarkan laporan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tahun 2019, dari total 18,33 juta wajib pajak, hanya 13,37 juta atau sekitar 72,9% yang telah menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Persentase tersebut masih lebih rendah dibandingkan target yang ditetapkan, yaitu sebesar 80%. Jika dirinci lebih lanjut, tingkat kepatuhan formal wajib pajak berada pada angka 65,28%, sementara kepatuhan wajib pajak orang pribadi (OP) karyawan mencapai 73,2% dan wajib pajak nonkaryawan sebesar 75,31%.

KAJIAN LITERATUR

Pengetahuan Perpajakan

Menurut Fermatasari (2013), pengetahuan pajak adalah informasi mengenai perpajakan yang dapat menjadi pedoman bagi wajib pajak dalam bertindak, mengambil keputusan, serta merancang strategi terkait pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan. Pemahaman yang baik terhadap peraturan perpajakan akan mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Indikator Pengetahuan Perpajakan

Indikator pengetahuan perpajakan menurut Wardani & Asis (2017) meliputi:

1. Pemahaman fungsi pajak, yaitu sejauh mana wajib pajak mengetahui peran dan fungsi pajak.
2. Pemahaman prosedur pembayaran, yaitu kemampuan wajib pajak dalam mengetahui tata cara pelunasan pajak.
3. Pengetahuan mengenai sanksi pajak, yaitu kesadaran wajib pajak bahwa keterlambatan atau tidak membayar pajak akan dikenakan sanksi administrasi.
4. Pengetahuan lokasi pembayaran pajak, yaitu pemahaman wajib pajak mengenai tempat atau sarana yang dapat digunakan untuk melakukan

pembayaran pajak.

Kualitas Pelayanan Perpajakan

Menurut Handayani (2017), pelayanan pajak yang berkualitas ditunjukkan melalui upaya instansi pemerintah dan aparat pajak dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan wajib pajak secara profesional dan ramah, sehingga mampu menciptakan kepuasan bagi masyarakat.

Dimensi Kualitas Pelayanan Perpajakan

Kepuasan wajib pajak sebagai pengguna layanan dapat ditingkatkan melalui perbaikan kualitas maupun kuantitas pelayanan, yang pada akhirnya diharapkan mampu mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak. Menurut (Kotler dalam Ilhamsyah dkk, 2016) ada lima dimensi yang perlu diperhatikan yaitu sebagai berikut:

1. *Tangible* (Bukti Fisik), mencakup sarana dan prasarana seperti gedung, peralatan, penampilan pegawai, serta media komunikasi yang digunakan.
2. *Empathy* (Empati), meliputi kemudahan berhubungan, komunikasi yang baik, perhatian secara personal, serta pemahaman terhadap kebutuhan wajib pajak.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap), kesediaan petugas untuk membantu wajib pajak dan memberikan pelayanan secara cepat serta tanggap.
4. *Reliability* (Keandalan), kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai janji dengan akurat, tepat waktu, konsisten, dan memuaskan.
5. *Assurance* (Jaminan), mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan, serta sikap dapat dipercaya dari pegawai yang menimbulkan rasa aman bagi wajib pajak (bebas dari risiko maupun keraguan).

Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan Pajak bisa di ukur

dengan beberapa indikator yaitu sebagai berikut (Tangdilintin, 2011):

1. *Tangible* (Bukti Langsung)

Bukti fisik mencakup penampilan fasilitas, peralatan, petugas, serta sarana komunikasi. Unsur-unsur ini menjadi representasi nyata dari pelayanan yang diberikan, sekaligus menjadi dasar bagi wajib pajak dalam menilai mutu pelayanan.

2. *Emphaty* (Empati)

Empati berarti perhatian yang tulus dan kepedulian terhadap wajib pajak, termasuk kemudahan dalam menjalin komunikasi, memberikan perhatian personal, serta memahami kebutuhan yang dimiliki oleh pengguna layanan.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Daya tanggap ditunjukkan melalui kesiapan petugas dalam melayani, waktu tunggu yang singkat, kemampuan menjawab pertanyaan wajib pajak, hingga kesediaan menangani berbagai permasalahan. Hal ini juga mencerminkan fleksibilitas petugas dalam menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat.

4. *Reliability* (Keandalan)

Keandalan menggambarkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan janji, secara akurat dan dapat dipercaya. Hal ini tercermin dari ketepatan waktu, konsistensi pelayanan bagi semua wajib pajak, serta minimnya kesalahan dalam proses pelayanan.

5. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sikap profesional petugas dalam membangun kepercayaan wajib pajak. Aspek ini juga meliputi rasa aman yang diberikan, sehingga masyarakat merasa terbebas dari risiko, keraguan, maupun ketidakpastian.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dapat dipahami

sebagai suatu situasi ketika wajib pajak patuh menjalankan kewajiban perpajakannya sesuai peraturan yang berlaku, didorong oleh kesadaran pribadi tanpa adanya tekanan berupa pemeriksaan, penyidikan, teguran, maupun sanksi hukum dan administrasi.

Dimensi Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan perpajakan adalah ketaatan Dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, wajib pajak dituntut untuk mengikuti ketentuan hukum yang berlaku. Kepatuhan ditunjukkan ketika wajib pajak dapat menyelesaikan seluruh kewajiban pajaknya secara akurat, lengkap, dan sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan, sesuai ketentuan regulasi perpajakan berikut:

1. Kepatuhan Perpajakan Formal adalah ketaatan wajib pajak dalam memenuhi ketentuan formal perpajakan, yang meliputi:
 - a. Mendaftar NPWP atau NPPKP.
 - b. Menyetorkan pajak yang terutang tepat waktu.
 - c. Melaporkan pajak yang dibayar dan perhitungannya secara tepat waktu.
2. Kepatuhan Perpajakan Material adalah ketaatan wajib pajak dalam memenuhi ketentuan material perpajakan, yang mencakup:
 - a. Menghitung pajak terutang secara tepat sesuai peraturan perpajakan.
 - b. Memperhitungkan pajak terutang dengan akurat.
 - c. Memotong pajak dengan benar ketika bertindak sebagai pihak ketiga.

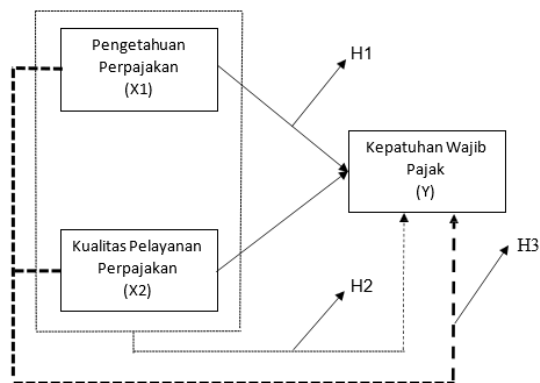
Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Yusdita (2017) indikator kepatuhan perpajakan antara lain meliputi:

1. Estimasi Pajak, menggambarkan sejauh mana wajib pajak memiliki pengetahuan yang memadai terkait besaran kewajiban pajaknya.

2. Kesalahan Pajak, wajib pajak bersedia mengoreksi kesalahan penghitungan pajaknya bila terdapat kekeliruan dalam menentukan besarnya pajak yang harus dibayar.
3. Perlakuan Pajak, wajib pajak memahami prosedur pembayaran pajak, mulai dari perhitungan hingga penyetoran kewajibannya.
4. Penyampaian SPT, menggambarkan kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara tepat waktu berdasarkan ketentuan yang ditetapkan oleh peraturan perpajakan.
5. Pembayaran Pajak, wajib pajak membayar pajak yang terutang secara tepat waktu.
6. Kekurangan Pembayaran Pajak, menunjukkan kepatuhan wajib pajak dalam menanggung dan melunasi kekurangan atas pajak terutang jika ditemukan adanya selisih pembayaran.

Kerangka Pikir



Keterangan

Secara parsial : —————>
 Secara simultan : - - - - ->
 Dominan : - - - - ->

Hipotesis Penelitian

H1 : Di KPP Pratama Muara Teweh, kepatuhan wajib pajak tidak lepas dari sejauh mana mereka memahami sistem perpajakan dan dari bagaimana kualitas pelayanan yang mereka terima, keduanya

terbukti memberi pengaruh yang berarti.

H2 : Pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Muara Teweh

H3 : Adanya pengaruh variabel yang dominan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Muara Teweh

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Riset ini dilaksanakan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Muara Teweh yang berlokasi di Kabupaten Barito Utara, Provinsi Kalimantan Tengah.

Populasi

Populasi, menurut Handayani (2020), mencakup sejumlah elemen yang memiliki keseragaman sifat atau ciri tertentu dan dijadikan fokus penelitian, baik dalam bentuk individu, kelompok, maupun peristiwa. Populasi penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Muara Teweh pada tahun 2024 dengan jumlah 49.599 orang.

Sampel

Penelitian ini menggunakan metode Simple Random Sampling. Menurut Sugiyono (2017:82), Simple Random Sampling merupakan teknik penarikan sampel dari populasi dengan cara acak, tanpa memperhatikan adanya strata atau tingkatan dalam populasi tersebut. Pada penelitian ini, jumlah sampel yang ditentukan adalah 200 responden yang diambil dari keseluruhan populasi.

Definisi Operasional Variabel

1. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)
 Variabel terikat adalah variabel

yang keberadaannya dipengaruhi oleh variabel lain. Dengan kata lain, variabel ini dianggap sebagai konsekuensi dari adanya variabel bebas. Menurut Sugiyono (2007:33), variabel terikat merupakan variabel yang muncul sebagai hasil dari variabel independen. Pada penelitian ini, variabel terikat yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

2. Variabel Bebas (*Independent Variabel*)

Variabel bebas dapat diartikan sebagai faktor yang menentukan perubahan pada variabel terikat, di mana pengaruhnya dianggap sebagai penyebab munculnya variasi pada variabel terikat.

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Muara Teweh, yang masing-masing direpresentasikan sebagai Pengetahuan Perpajakan (X1) dan Kualitas Pelayanan Perpajakan (X2).

Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah kuesioner, yakni instrumen penelitian berupa serangkaian pertanyaan terstruktur yang ditujukan kepada responden guna memperoleh data yang relevan. Dalam penelitian ini, kuesioner diberikan kepada masyarakat yang berkunjung ke KPP Pratama Muara Teweh di Kota Muara Teweh.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 1.1
Uji Autokorelasi *Durbin Watson*

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.818 ^a	.669	.666	1.136	1.235

a.(Constant), KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN (X2), PENGETAHUAN PERPAJAKAN (X1)

b.Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Y)

Hasil perhitungan pada Tabel 1.1 menunjukkan bahwa nilai Durbin Watson (DW) yang diperoleh sebesar 1,235. Berdasarkan nilai distribusi Durbin Watson dengan jumlah variabel bebas ($k = 2$) dan jumlah sampel ($N = 200$) pada tingkat signifikansi 5%, diketahui bahwa nilai batas atas (du) adalah 1,7887. Karena nilai DW (1,235) lebih kecil daripada du (1,7887) dan juga berada di bawah nilai 2 – du (0,2113), maka dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini mengindikasikan adanya masalah autokorelasi.

Tabel 1.2
Uji Parsial (ujj-t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	6.148	.973		6.319	.000
	PENGETAHUAN PERPAJAKAN (X1)	-.237	.047	-.255	-5.092	.000
	KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN (X2)	1.102	.059	.937	18.729	.000

a.Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan hasil uji pada Tabel 1.2, diketahui bahwa variabel Pengetahuan Perpajakan memiliki nilai thitung sebesar -5,092, yang lebih besar daripada ttabel sebesar 1,972, dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, variabel Kualitas Pelayanan memperoleh nilai thitung 18,792, yang juga melampaui nilai ttabel 1,972, dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya, kualitas pelayanan

terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tabel 1.3
Uji Signifikan Simultan (uji-f)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	514.285	2	257.142	199.096	.000
	Residual	254.435	197	1.292		
	Total	768.720	199			

- a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Y)
b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN (X2), PENGETAHUAN PERPAJAKAN (X1)

Berdasarkan hasil uji pada Tabel 1.2, diketahui bahwa variabel Pengetahuan Perpajakan memiliki nilai thitung sebesar -5,092, yang lebih besar daripada ttabel sebesar 1,972, dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, variabel Kualitas Pelayanan memperoleh nilai thitung 18,792, yang juga melampaui nilai ttabel 1,972, dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya, kualitas pelayanan terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tabel 1.4
Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.818 ^a	.669	.666	1.13646

pada Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh variabel Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Perpajakan. Sedangkan sisanya, yaitu 33,1%, dipengaruhi oleh faktor lain di luar ruang lingkup penelitian ini. Selain itu, nilai R (korelasi) sebesar 0,818 menandakan adanya hubungan yang kuat antara Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak.

- Standard Error of Estimate (standar

deviasi) digunakan untuk menilai sejauh mana variasi terdapat pada nilai prediksi. Pada penelitian ini, diperoleh nilai standar deviasi sebesar 1,13646. Nilai standar deviasi yang lebih rendah mengindikasikan bahwa model yang digunakan memiliki kualitas hasil yang lebih baik.

- Nilai R sebesar 0,818 atau 81,8% Hasil menunjukkan adanya keterkaitan yang signifikan antara Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Perpajakan dengan tingkat Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Muara Teweh.

PENUTUP

Kesimpulan

- Hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa variabel Pengetahuan Perpajakan (X1) memiliki nilai thitung -5,092 yang lebih besar dari ttabel 1,972 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti Pengetahuan Perpajakan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Muara Teweh. Sementara itu, variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan (X2) memperoleh nilai thitung 18,792 yang juga melampaui ttabel 1,972 dengan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Perpajakan juga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Muara Teweh.
- Hasil uji simultan menunjukkan bahwa Variabel Pengetahuan Perpajakan (X1) dan Kualitas Pelayanan Perpajakan (X2) menghasilkan nilai Fhitung sebesar 199,096, yang lebih tinggi dibandingkan Ftabel sebesar 3,04, dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).
- Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Pengetahuan Perpajakan (X1)

dan Kualitas Pelayanan Perpajakan (X2) memiliki nilai Standardized Coefficients Beta masing-masing sebesar -0,255 untuk X1 dan 0,973 untuk X2. Nilai koefisien yang lebih tinggi pada variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan mengindikasikan bahwa variabel ini berpengaruh lebih besar dibandingkan Pengetahuan Perpajakan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Perpajakan (X2) merupakan faktor yang paling dominan dalam memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Muara Teweh.

Saran

1. Bagi Perusahaan
Diharapkan para pegawai KPP Pratama Muara Teweh dapat terus mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas pelayanan yang telah berjalan dengan baik, sehingga mampu mendorong peningkatan kepatuhan masyarakat sebagai Wajib Pajak.
2. Bagi Pihak Peneliti
 - a. Peneliti diharapkan dapat memperluas kajian dengan menggunakan lebih banyak sumber, referensi, maupun literatur yang relevan dengan topik perpajakan agar hasil penelitian lebih mendalam.
 - b. Peneliti selanjutnya perlu mempersiapkan diri secara lebih matang dalam proses pengambilan data, pengumpulan informasi, serta hal-hal teknis lainnya yang berkaitan dengan penyusunan skripsi, sehingga penelitian dapat berjalan dengan lebih optimal.
 - c. Penelitian ini dapat dijadikan dasar untuk dikembangkan pada jenjang penelitian yang lebih tinggi, misalnya tesis, sehingga dapat memberikan kontribusi yang lebih luas dalam bidang ilmu perpajakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Rahman. 2010. Administrasi Perpajakan. Bandung : Nuansa.
- Adi, Made Mertha Prabawa. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara. Media Bina Ilmiah. Vol.6, No.2:5155. ISSN No. 1978-3787.
- Amalia, Riski, dkk. (2016). Pengaruh Pengenaan Sanksi Administrasi dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Samsat Kabupaten Bengkalis Riau). Jurnal Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya, Volume 31. Nomor 1.
- Anatan, Lina. & Lena Ellitan. 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam bisnis Modern. Alfabeta. Bandung.
- Andreoni, J., B. Erard dan J. Feinstein, 2006. Tax Compliance. Journal of Economic Literature.36.(2)
- Andriani , dalam Waluyo. 2013. Tentang Pengertian Pajak
- Andriani, P.J.A. 2000. Pajak dan Pembangunan. UI Press. Jakarta
- Apriana, Dwi Sara, dkk. 2014. Pengaruh Himbauan, Konseling dan Pemeriksaan Terhadap Potensi Penerimaan Pajak Sektor Usaha Real Estate Dalam Era Self Assessment System (Pada Kantor Pelayanan Pajak Perusahaan Masuk Bursa). Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya.
- Arikunto, S. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi VI. Jakarta : Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi, Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik, Edisi Revisi VI, Jakarta : PT Rineka Cipta, 2006.

- Ari Yulianti, Asep Kurniawan, dan Indah Umiyati. 2019.
- (1985). Conceptual Model of Service Quality and its implication for future research. *Jurnal Marketing*, Vol 49. 41-50.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. PT. Rineka Cipta: Jakarta
- Cakoro, B., Susilo, H., & Z.A, Z. (2015). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)* Vol. 1 No. 1 Januari 2015. <https://www.academia.edu/download/41004262/ipi285631.pdf> diakses pada tanggal 12 Juni 2021.
- Carolina, Veronica. (2009). *Pengetahuan Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Chairil, Pohan. 2017. *Pembahasan Komprehensif Pengantar Perpajakan Teori dan Konsep Hukum Pajak*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Diana Sari. 2016. *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: Refika Aditama.
- Dr.P.J.A. Andriani, dalam buku *perpajakan Indonesia* (2014:3)
- Dr. Rochmat Soemitro, SH, dalam buku *perpajakan edisi revisi 2013* (2013:1)
- Ester, K., Nangoi, G., & Alexander, S. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan dengan kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris di Kabupaten Gunungkidul). *Jurnal Akuntansi* Vol. 6 No. 1, 1-10.
- Ester, K. G., Nangoi, G. B., & Alexander, S. W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, 12(2), 523–530.
- Fandy Tjiptono. 2006, *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Fermatasari, Dewi. 2013. Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak survey di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees. *Jurnal Ekonomi*. Universitas Padjajaran.
- Ghoni, A. 2012. Pengaruh Motivasi Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah. *Jurnal Akuntansi UNESA* Vol 1, No 1. Universitas Negeri. Surabaya.
- Gunadi.(2013). *Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan*. Jakarta: Bee Media Indonesia. In *Pemeriksaan Pajak*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.Ilyas, B *Hukum Pajak Teori J. Supranto*. Jakarta: Erlangga. Kurnia Rahayu.
- Handayani, W. (2017). Pengaruh Penerapan Billing System Terhadap Perpajakan (Studi Pada KPP Pratama Surabaya Karangpilang). 3(4).
- Hardiningsih dan Yulianawati. 2011. “Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak”. *Dinamika Keuangan dan Perbankan*, Vol. 3, No.1, ISSN: 1979-4878. November 2011 126-142.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hariyanto, Bambang. 2012. “Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak menurut Ahli”. (online), (<http://www.pengertian-kepatuhan-wajib-pajak.html> diakses tanggal 19 april 2013).
- Hidayatulloh.(2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Pada KPP Pratama

- Bandung Cidades).
- Ilhamsyah, Randi dkk. 2016. Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan WP tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran WP, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WP Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang). *Jurnal Perpajakan* Vol.8 No.1.
- Ilhamsyah, R., et al. (2016). Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, Vol. 8, No. 1.
- Jaya. (2019). Pengetahuan dan pemahaman perpajakan. Skripsi Univesitas Islam Indoensia Yogyakarta
- Juli Ratnawati. 2016. Dasar-dasar perpajakan. Yogyakarta: Deepublish.
- Karolina, A. (2019). Aplikasi pengolahan data surat tugas pegawai pada kantor wilayah direktorat jenderal pajak sumatera selatan dan kepulauan bangka belitung berbasis website. Kementerian Riset, Teknologi dan pendidikan tinggi, Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kusmuriyanto, S. (2014). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Perpajakan dan Keadilan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Semarang. *Accounting Analysis Journal*, Vol3. (No.3), hal 378-386.
- Lena Ellitan dan Lina Anatan. 2007, Sistem Informasi Manajemen. Jakarta: PT. Alfabet.
- Lesmana, Dina Agustian. (2018). “Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Mengenai Akuntansi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha Tertentu Di Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara) Skripsi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pasundan, Bandung”.
- Mardiasmo.2016. Perpajakan Edisi Terbaru 2016. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Masri Singarimbun dan Sofian Effendi. 1982. Metode Penelitian Survai. Jakarta: Lembaga Penelitian, Pendidikan dan Penerangan Ekonomi dan Sosial (LP3ES).
- Najib, Debby Farihun. 2013. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Penghasilan.Jurnal. Universitas Brawijaya: Malang.
- N. J. Feldman, P. J. A. Adriani dari Wikipedia 2010. definisi pajak, Menurut perwakilan ahli internasional. Pengertian PPh Pasal 21. Manado: Jurnal Emba.
- Notoatmodjo S. 2013. Pengantar Pendidikan Pengetahuan Perpajakan. Jakarta: Rineke Cipta.
- Nugroho, Untung.2018.Metodologi Penelitian Kuantitatif Pendidikan Jasmani.Jawa Tengah: CV. Sarnu
- Untung Nurbaya, 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-Filing pada Kepatuhan Wajib Pajak, E- Jurnal Akuntansi Universitas Udayana.
- Nurdin, Ismail dan Sri Hartati.2019.Metodologi Penelitian Sosial. Surabaya: Media Sahabat Cendeki
- Nurhidayati dan Supriyati. 2008. Pengaruh pengetahuan perpajakan dan persepsi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
- Oktaviane Lidya Winerungan, 2013. Sosialiasai Perpajakan, Pelayanan Fiskus Oktaviani, A. A., Juang, F. T., & Kusumaningtyas, D. A. (2017). The Effect of Knowledge and Understanding Taxation, Quality of Tax Services, and Tax Awareness on Personal Tax Compliance. *Indonesian Management and Accounting Research*.
<https://doi.org/10.25105/imar.v16i2.4678>

- Pohan, Chairil Anwar. (2014). Pembahasan Komprehensif PERPAJAKAN INDONESIA Teori dan Kasus. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Putra, Mohammad Eka & Khair, Abul, 2009, Percobaan Dan Penyertaan, USU Press, Medan, 2009.
- Putri, A. R. S., & Jati, I. K. (2013). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Denpasar. E- Jurnal Akuntansi, 2(3), 661– 677.
- Republik Indonesia. 1994. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1994 tentang Perubahan atas Undang- Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Lembaran Negara RI Tahun 1994, No. 59. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2000. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Lembaran Negara RI Tahun 2000, No.126. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2007. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Riftiasari, Dinar (2019). Pengaruh Restitusi Kelebihan Pembayaran Pajak Pertambahan Nilai Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Penjaringan. Ejournal. Volume 6 No 1 April 2019.
- Rochmat Soemitro, S.H dalam Resmi (2014:1), Pengertian pajak, Menurut ahli.
- Rustyaningsih, Sri. 2011. Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.
- Widya Warta No. 2 Tahun XXXV, Juli 2011 hal. 44-54.
- Safri Nurmanto. 2003. Pengantar Perpajakan. Jakarta: Granit
- Saksama, Hestu Yoga. (2018). Kepatuhan Meningkatkan, Penyampaian SPT Tumbuh Double Digit. Diakses melalui <https://www.pajak.go.id/kepa-tuhan-meningkat-penyampaian-spt-tumbuh-double-digit>
- Sapriadi, Doni. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB(Pada Kecamatan Selupu Rejang). Skripsi.Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- S.I Djajadiningrat. 2008. Sistem Akuntansi Pajak. Jakarta. Salemba Empat
- Simanjuntak, Timbul Hamonangan dan Imam Mukhlis. 2012. Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan Ekonomi. Bogor: Penerbit Raih Asa Sukses
- Sugiyono, 2007, Metodologi Penelitian Bisnis, PT. Gramedia, Jakarta
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: ALFABETA
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D . Bandung: Alfabeta
- Sugiyono (2011). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. Alfabeta
- Sugiyono. (2012). Memahami Penelitian Kualitatif”. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.CV
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- Suhartono, I., 2010, Metode Penelitian Sosial Suatu Teknik Penelitian Bidang Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Sosial Lainnya. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Supadmi, 2009. Meningkatkan Kepatuhan Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. AUDI Jurnal Akuntansi dan Bisnis. Vol.2
- Susilawati, Ketut Evi dan Ketut Budiarttha. 2013. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana. Volume 4 Nomor 2. Halaman 345-357. ISSN:2303-8556.
- Tangdilintin, Gerhard Rafael. (2011).

- “Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi kasus KPP Pratama Yogyakarta)”. Skripsi Yogyakarta. Taslim. (2007). Pengetahuan Pajak. Jakarta: Genesis
- Utomo, Banyu Ageng. 2011. Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan. Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Wardani, D.K., dan Asis, M.R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Program Samsat Corner Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Jurnal Akuntansi Dewantara, Vol. 1 No. 2.

Profil Penulis

dr. Tania Jannah, S.E., M.M., Dosen Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi, Muara Teweh Jl. Berlian No.55, Kec. Teweh Tengah, Kota Muara Teweh, Kalimantan Tengah 73811
Email: taniajannah1818@gmail.com

Eva Selviani, Mahasiswa Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi, Muara Teweh Jl. Berlian No.55, Kec. Teweh Tengah, Kota Muara Teweh, Kalimantan Tengah 73811
Email: evaselviani01@gmail.com