

**PENGARUH PEMAHAMAN PAJAK DAN PELAYANAN PAJAK  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MELAPORKAN  
SURAT PEMBERITAHUAN MASA PPN DI KPP PRATAMA SURABAYA  
RUNGKUT PERIODE 2019**

**Geysia Herlina Puspitasari<sup>1</sup>**  
Email: *geysgeysia@gmail.com*

**Didik Suprianto<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>)Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,  
Universitas Dr. Soetomo Surabaya, Indonesia

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh (1) pemahaman pajak dan (2) kualitas pelayanan terhadap (3) kepatuhan wajib pajak, baik secara parsial maupun simultan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah sampel 60 wajib pajak. Uji instrumen penelitian menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini secara parsial menunjukkan bahwa variabel pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Sedangkan secara simultan variabel pemahaman pajak dan kualitas pelayanan pajak juga berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Diketahui juga bahwa nilai adjusted R square adalah 0,485. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak sebesar 48,5% dipengaruhi oleh variabel pemahaman pajak dan kualitas pelayanan pajak. Sedangkan sisanya sebesar 51,5% ditentukan oleh variabel lain yang tidak diketahui di luar model.

**Kata Kunci:** Pemahaman Pajak; Kualitas Layanan; Kepatuhan Wajib Pajak.

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze and prove the effect of (1) tax understanding and (2) service quality on (3) taxpayer compliance, both partially or simultaneously.*

*This study uses a quantitative approach. Data collection was done by distributing questionnaires. The sampling technique used purposive sampling with 60 samples of taxpayers. Test the research instrument using the validity test and reliability test. This study uses multiple linear regression analysis techniques.*

*The results of this study partially show that the tax understanding variable has a significant effect on the taxpayer compliance variable. While the service quality variable has a significant effect on taxpayer compliance variables. While simultaneously the variable understanding of taxes and quality of tax services also has*

*a significant effect on taxpayer compliance. It is also known that the adjusted R square value is 0,485. This shows that tax compliance of 48,5% is influenced by variables of understanding tax and quality of tax services. While the remaining 51,5% is determined by other unknown variables outside the model.*

**Keywords:** Tax Understanding; Service Quality; Taxpayer Compliance.

## I. PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber utama bagi Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Berdasarkan Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 dalam pasal 1 ayat 1, tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) menyatakan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Mengingat pentingnya kontribusi pajak pada pembangunan negara, perlu ada kesadaran dan peran serta masyarakat untuk membayar pajak.

Kesadaran dan peran serta masyarakat dapat ditumbuhkan dengan tambahan pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan. Pelayanan yang baik akan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh terhadap kewajiban membayar pajak. Sehingga dalam hal ini aparat fiskus juga harus memberikan *service* yang baik pada wajib pajak.

Upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dirasa belum maksimal. Karena masih ada wajib pajak yang tidak memenuhikewajibannya. Oleh karena itu, kepatuhan dalam pelaporan SPT Masa PPN harus ditingkatkan agar pengawasan penerimaan pajak menjadi efektif. Pelaporan SPT Masa PPN ini menjadi indikator presentase tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Jika semakin tinggi presentase pelaporan SPT Masa PPN maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Dengan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya dengan judul **“PENGARUH PEMAHAMAN PAJAK DAN PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MELAPORKAN SURAT PEMBERITAHUAN MASA PPN DI KPP PRATAMA SURABAYA RUNGKUT PERIODE 2019”**

## II. KERANGKA TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

### 1. Pemahaman Pajak

Menurut Ongkowijoyo (2010:33) berpendapat, yang menjadi masalah utama perpajakan adalah minimnya pengetahuan wajib pajak mengenai hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak. Adapun indikator pemahaman wajib pajak (Riano Roy Purnaditya 2015:39) terdiri dari:

1. Pemahaman mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan sesuai perundang-undangan.
2. Pemahaman mengenai fungsi perpajakan.
3. Pemahaman tentang tata cara pengisian dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT).
4. Pemahaman tentang batas waktu pembayaran pajak.
5. Pemahaman mengenai sanksi administrasi perpajakan.

## 2. Pelayanan Pajak

Parasuraman, *et al.*, (1988:118) menyusun dimensi pokok yang menjadi faktor utama penentu kualitas layanan jasa, adapun indikator pelayanan pajak terdiri dari:

1. Keandalan (*Realibility*)
2. Ketanggapan (*Responsiveness*)
3. Jaminan (*Assurance*)
4. Empati (*Emphaty*)
5. Bukti Langsung (*Tangible*)

## 3. Kepatuhan Pajak

Kepatuhan pajak (Widayanti dan Nurlis, 2010) adalah kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Adapun indikator kepatuhan wajib pajak terdiri dari:

1. Kepatuhan dalam kepemilikan NPWP.
2. Kepatuhan dalam mengisi formulir pajak dengan benar.
3. Kepatuhan dalam menghitung pajak dengan jumlah yang benar.
4. Kepatuhan dalam membayar pajak tepat waktu.
5. Kepatuhan dalam melaporkan SPT dengan baik dan benar.

## 4. Kerangka Konseptual

Dalam penelitian ini, penulis akan dijelaskan mengenai pengaruh pemahaman pajak dan pelayanan pajak terhadap pelaporan SPT Masa PPN. Pengaruh pemahaman pajak (X1) dan pelayanan pajak (X2) sebagai variabel bebas yang mempunyai pengaruh terhadap pelaporan SPT Masa PPN (Y) sebagai variabel terikat.

## III. METODE PENELITIAN

### 1. Identifikasi Variabel dan Pengukurannya

#### 1. Variabel Bebas (Independen)

Menurut Sugiyono (2016:39) variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat). Adapun variabel bebas dalam penelitian ini

adalah:

- a. Pemahaman Pajak
- b. Pelayanan Pajak

## 2. Variabel Terikat (Dependen)

Menurut Sugiyono (2017:39) variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variable terikat dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Pajak.

## 2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Rungkut. Tidak semua wajib pajak yang menyampaikan SPT Masa PPN di KPP Pratama Surabaya Rungkut menjadi objek di dalam penelitian ini karena jumlahnya sangat banyak yaitu 29.760, oleh karena itu untuk efisiensi waktu dan biaya maka dilakukan pengambilan sampel.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan teknik purposive sampling. Adapun pertimbangan kriteria pemilihan sampel yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Rungkut tahun 2019.
2. Wajib pajak berstatus Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang terdiri dari wajib pajak pribadi dan badan.
3. Wajib Pajak yang menyampaikan SPT Masa PPN periode tahun 2019.

Dalam penelitian ini jumlah anggota sampel 20 dan terdapat 3 variabel (1 variabel terikat dan 2 variabel bebas), maka besar sampel adalah  $20 \times 3 = 60$  orang

## 3. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan sumber data primer, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak PPN yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Rungkut dan telah melaporkan SPT Masa PPN.

## 4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data primer dilakukan dengan cara penelitian di lapangan yaitu, membagikan angket atau kuisioner. Pembagian angket atau kuisioner dilakukan peneliti kepada Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Rungkut. Sebelum penelitian dilakukan peneliti

bermaksud untuk menjelaskan tujuan dari penelitian kepada responden.

Setelah responden paham dan mengerti dengan tujuan penelitian, peneliti menjelaskan cara-cara mengisi angket atau kuisisioner. Responden diberi waktu untuk mengisi angket atau kuisisioner tersebut, jika wajib pajak yang menjadi responden belum mengerti atau ada pertanyaan yang belum jelas maka bisa di tanyakan pada peneliti.

### 5. Metode Analisis

Analisis data pada penelitian ini menggunakan dengan bantuan software SPSS versi 21.0 for windows. Guna menjawab tujuan penelitian maka penulis menerapkan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Uji Validitas
2. Uji Reliabilitas
3. Uji Asumsi Klasik
  - a. Uji Normalitas
  - b. Uji Heteroskedatitas
  - c. Uji Multikolinieritas
4. Analisis Regresi Linier Berganda
5. Pengujian Hipotesis
  - a. Uji Kelayakan Modal (Uji F/simultan)
  - b. Koefisien Regresi Parsial (Uji t)
  - c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

**Tabel 1:**  
**Hasil Uji Validitas**  
**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	39,08	72,518	,697	,767
X2	40,25	58,021	,694	,781
Y	39,70	70,858	,707	,756

Sumber: Penulis, data primer yang diolah, 2020.

Uji Reliabilitas

**Tabel 2:**  
**Hasil Uji Realibilitas**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,832	3

Sumber: Penulis, data primer yang diolah, 2020.

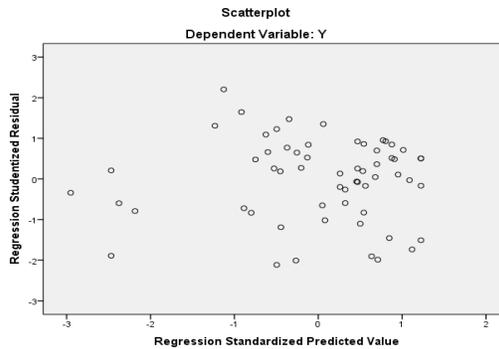
Uji Asumsi Klasik  
Uji Normalitas

**Tabel 3:**  
**Hasil Uji Normalitas**

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters a,b	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,991768
Most Extreme Differences	Absolute	,093
	Positive	,061
	Negative	-,093
Test Statistic		,093
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
  - b. Calculated from data.
  - c. Lilliefors Significance Correction.
  - d. This is a lower bound of the true significance.
- Sumber: Penulis, data primer yang diolah, 2020.

**Uji Heterokedastisitas**



**Gambar 1: Hasil Uji Heterokedastisitas**  
 Sumber: Penulis, data primer yang diolah, 2020.

**Uji Multikolinieritas**

**Tabel 4:**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	5,372	2,012		2,670	,010		
X1	,409	,121	,402	3,370	,001	,613	1,630
X2	,316	,098	,385	3,226	,002	,613	1,630

a. Dependent Variable: Y  
 Sumber: Penulis, data primer yang diolah, 2020.

**Analisis Linier Regresi Berganda**

**Tabel 5:  
Hasil Uji Analisis Linier Regresi Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5,372	2,012		2,670	,010
X1	,409	,121	,402	3,370	,001
X2	,316	,098	,385	3,226	,002

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Penulis, data primer yang diolah, 2020.

Berdasarkan tabel 5 di atas hasil pengujian regresi, dibuat suatu model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut.

$$Y=5,372+0,409X_1+0,316X_2+\epsilon$$

**Hasil Uji Hipotesis  
Uji Simultan (Uji F)**

**Tabel 6:  
Hasil Uji Simultan – Uji F**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	532,893	2	266,447	28,759	,000 <sup>b</sup>
Residual	528,000	57	9,265		
Total	1060,893	59			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

**Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R<sup>2</sup>)**

**Tabel 8:  
Hasil Uji Koefisien Determinasi – Uji R<sup>2</sup>**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,709 <sup>a</sup>	,502	,485	3,044

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Penulis, data primer yang diolah, 2020.

## Uji Parsial (Uji t)

**Tabel 7:**  
**Hasil Uji Parsial – Uji t**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandar dized Coefficients		Standardized Coefficient s	t	Sig.
	B	Std Error			
1 (Constant)	5,372	2,012		2,670	,010
X1	,409	,121	,402	3,370	,001
X2	,316	,098	,385	3,226	,002

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Penulis, data primer yang diolah, 2020.

### Pembahasan

Hasil persamaan regresi linier berganda yang dapat di buat berdasarkan tabel diatas tersebut adalah

$$Y=5,372+0,409X1+0,316X2+\epsilon.$$

Berdasarkan persamaan tersebut diketahui bahwa nilai koefisien regresi pemahaman pajak mengalami kenaikan sebesar 0,409. Hal ini terjadi jika pada variabel pemahaman pajak terjadi kenaikan sebesar satu satuan dengan asumsi nilai variabel lain tetap atau sama dengan nol, maka nilai pemahaman pajak akan meningkat 0,409. Kemudian untuk menilai koefisien regresi kualitas pelayanan pajak adalah sebesar 0,316. Hal ini berarti terjadi jika variabel pelayanan pajak terjadi kenaikan sebesar satu satuan dengan asumsi nilai variabel lain tetap atau sama dengan nol, maka nilai kualitas pelayanan pajak

akan meningkat 0,316. Berarti jika pada variabel kualitas pelayanan pajak terjadi kenaikan sebesar satu satuan dengan asumsi nilai variabel lain tetap atau sama dengan nol, maka nilai kepatuhan pelaporan SPT Masa PPN akan meningkat sebesar 0,316.

Nilai R<sup>2</sup> yang diperoleh 0,592 yang berarti bahwa besarnya pengaruh signifikansi antara variabel bebas pemahaman pajak (X1) dan pelayanan pajak (X2) terhadap variabel terikat kepatuhan pelaporan SPT Masa PPN (Y) adalah sebesar 48,5%. Sedangkan sebesar 0,515 atau 51,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil uji statistik simultan yang telah dilakukan diketahui bahwa model regresi yang diestimasi layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel bebas pemahaman pajak (X1), dan kualitas pelayanan pajak (X2) terhadap variabel terikat kepatuhan pelaporan SPT Masa PPN (Y). Berdasarkan hasil pengujian, nilai signifikansi pemahaman pajak (X1) dan pelayanan pajak (X2) terhadap kepatuhan pelaporan SPT Masa PPN (Y) lebih kecil dari pada nilai signifikansi  $\alpha = 5\%$  ( $0,000 \leq 0,05$ ) yang artinya bahwa model regresi yang diestimasi layak atau cocok (fit) digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel bebas variabel terikat dalam penelitian ini. Sedangkan berdasarkan hasil uji statistik parsial, variabel pemahaman pajak (X1) dan pelayanan pajak (X2) berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan SPT Masa PPN (Y). berikut ini merupakan penjelasan masing-masing variabel dan pengaruhnya tersebut.

**a. Pengaruh Pemahaman Pajak terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Masa PPN.**

Variabel pemahaman pajak berpengaruh positif terhadap pelaporan SPT Masa PPN. Hal ini dapat dilihat dari signifikansi pemahaman pajak (X1) sebesar 0,001 terhadap pelaporan lebih rendah dari pada nilai signifikansi  $\alpha = 5\%$  ( $0,000 \leq 0,05$ ) yang menunjukkan bahwa variabel pemahaman pajak berpengaruh positif terhadap pelaporan SPT Masa PPN.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, menunjukkan bahwa semakin tinggi pemahaman wajib pajak maka makin tinggi pula pelaporan. Hal tersebut dikarenakan wajib pajak yang sudah paham pajak yang berlaku akan lebih cenderung memilih untuk menjalankan kewajiban perpajakannya daripada harus dikenakan sanksi yang tentunya akan merugikan dan menambah beban bagi wajib pajak itu sendiri.

Salah satu penyebab rendahnya pelaporan SPT Masa PPN adalah kurangnya pemahaman akan peraturan perpajakan. Realisasi di lapangan mengenai peraturan perpajakan diketahui sering kali mengalami perubahan. Hal tersebut membuat wajib pajak merasa kebingungan dan beranggapan bahwa mengurus kewajiban perpajakan itu rumit, dikarenakan peraturan yang sering kali berubah-ubah. Oleh karena itu, merupakan tugas dari aparat pajak untuk memberikan informasi tersebut serta sosialisasi secara cepat dan tepat terhadap perubahan-perubahan aturan pajak yang terjadi. Karena pada dasarnya wajib pajak akan memilih untuk membayar pajak dibandingkan dengan sanksi

yang diperoleh jika tidak melaksanakan kewajibannya tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi aparat pajak untuk meningkatkan pelaporan SPT Masa PPN.

**b. Pengaruh Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Masa PPN.**

Variabel pelayanan pajak (X2) sebesar 0,002 berpengaruh positif terhadap pelaporan SPT Tahunan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikan pelayanan pajak terhadap pelaporan SPT Masa PPN lebih rendah daripada nilai signifikansi  $\alpha = 5\%$  ( $0,000 \leq 0,05$ ) yang menunjukkan bahwa variabel pelayanan pajak berpengaruh terhadap pelaporan SPT Masa PPN.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh positif terhadap pelaporan SPT Masa PPN hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak telah merasa mendapatkan pelayanan pajak yang cukup baik dari pihak pelayanan pajak. Pelayanan pajak merupakan salah satu kunci bagi aparat pajak untuk meningkatkan kewajibannya. Pelayanan pajak ini berhubungan dengan dorongan terhadap pihak wajib pajak untuk merasa nyaman dan puas dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Adanya pelayanan secara online yang memudahkan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya untuk menyetorkan PPN. Semakin meningkatnya kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa pelayanan secara online sangat mempermudah para wajib pajak dan pelayanan online ini juga sangat efektif serta efisien meningkatkan pelaporan SPT Masa PPN.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menguji pengaruh variabel pemahaman pajak (X1) dan pelayanan pajak (X2) terhadap kepatuhan pelaporan SPT Masa PPN (Y) pada wajib pajak badan yang penyetoran pajak ppn di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Rungkut. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka simpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara pemahaman pajak (X1) dan pelayanan pajak (X2) secara simultan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Masa PPN .
2. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pemahaman pajak (X1) secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Terbukti apabila wajib pajak memahami semua ketentuan pajak yang masih berlaku dan mengikuti pembaruan pajak maka wajib pajak sadar akan kepatuhan untuk melaporkan SPT dengan tepat waktu.
3. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pelayanan pajak (X2) secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Terbukti bahwa semakin baik kualitas pelayanan pajak yang diberikan pihak KPP atau fiskus kepada wajib pajak, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dan semakin tinggi kesan baik yang ditimbulkan dari penggunaan dan pengoptimalan sistem perpajakan terbaru yang saat ini sudah berlaku,

maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri.

## 2. Keterbatasan dan Saran Penelitian

### a. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini memiliki keterbatasan-keterbatasan antara lain:

- a. Penelitian ini hanya meneliti variabel pemahaman pajak dan pelayanan pajak terhadap variabel dependen kepatuhan pelaporan SPT Masa PPN pada KPP Pratama Surabaya Rungkut tahun 2019.
- b. Penelitian ini hanya dilakukan selama satu periode yaitu tahun 2019.
- c. Karena wabah COVID- 19 saat ini, terjadi keterbatasan dalam penelitian karena KPP di seluruh Indonesia mengalami penutupan sementara dan tidak melayani layanan tatap muka, sehingga kesulitan meminta data penelitian dan menemui responden karena adanya sistem E- Filing dalam pelaporan pajak, sehingga wajib pajak tidak perlu datang langsung ke KPP Surabaya Rungkut.

### b. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan, maka saran-saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

- a. KPP Pratama Rungkut sebagai instansi pemerintah dapat mengadakan sosialisasi mengenai pemahaman pajak kepada wajib pajak yang lebih rutin sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
- b. Bagi penelitian selanjutnya yang tertarik untuk melakukan kajian dibidang yang sama dapat menambah variabel independen maupun dependen yang memiliki kemungkinan pengaruh terhadap hubungan pemahaman pajak, kualitas pelayanan pajak, dan kepatuhan wajib pajak atau dapat menggunakan variabel- variabel yang tidak digunakan dalam penelitian ini. Berdasarkan sisa R<sup>2</sup> sebesar 0,515 atau 51,5% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model penelitian ini seperti sanksi pajak, sosialisasi pajak atau kesadaran pajak, sehingga dapat ditemukan variabel baru yang akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- APBN (online) ( <https://www.cnbcindonesia.com/news/20200108075804-4-128435/top-sri-mulyani-ungkap-capaian-apbn-2019>, diakses 8 Januari 2020).
- Anastasya, Diana, & Setiowati, Lilis. 2009. *Perpajakan Indonesia*. Andi. Yogyakarta.
- Bahri, Syaiful. 2018. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Penerbit Andi. Cetakan Pertama Yogyakarta.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta. Jakarta.

- Fidel. 2010. *Cara Mudah dan Praktis Memahami Masalah- Masalah Perpajakan*. MuraiKencana, Jakarta.
- Fikriningrum, W. K. 2012. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari)*.(online).(<http://eprints.undip.ac.id/36149/Fikriningrum.pdf>).
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi Kedelapan. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Kartika Candra Kusuma.2016. *Pengaruh Kualitas Pajak,Pemahaman Pajak Peraturan Aerta SanksiPerpajakan Terhadap laporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar PajakTahun 2014*. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- M. Zain. 2008. *Manajemen Perpajakan*. Salemba Empat. Jakarta.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Yogyakarta:CV. Andi Offset.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan*. Andi. Bandung.
- Ninik Khuzaimah, Sigit Hermawan. 2018. *Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak,Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.
- Ongkowijoyo, Lukas. 2010. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Penghasilan*. Skripsi Universitas Brawijaya.Malang.
- Pandiangan, Liberti. 2008.*Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan Undang- Undang Terbaru*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Parasuraman, Leonard L. Berry, and Valerie A. Zeithml. 1988. *SERVQUAL : A Multiple- Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality*. Journal of Petailing.
- Prof. Dr. Sugiono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif, dan R&D*. Cetakanke 23. Alfabeta, Bandung.
- Puji Prasetyoningsih, 2018, *Pengaruh Pemahaman Pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Wilayah KPP Pratama Surabaya SukomanunggalPeriode 2013-2016*. Universitas Dr. Soetomo Surabaya.
- Putnamasari, Yuanita Ayu. dkk. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan Petugas*

*Tempat Pelayanan Terpadu dan Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. (Studi pada Wajib Pajak di Wilayah KPP Pratama Surabaya Wonocolo).* Universitas Brawijaya.

Resmi, Siti. 2014. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Salemba Empat. Yogyakarta.

Riano Roy Purnanditya. 2015. *Pengaruh Pemahaman Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Empiris Pada WP OP Yang Melakukan Kegiatan Usaha di KPP Pratama Semarang Candisari)*. Universitas Diponegoro.

[Siti Kurnia Rahayu. 2010. \*Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal\*. Cetakan Pertama. Yogyakarta.](#)

Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat. Jakarta.

Waluyo. 2013. *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat. Jakarta.