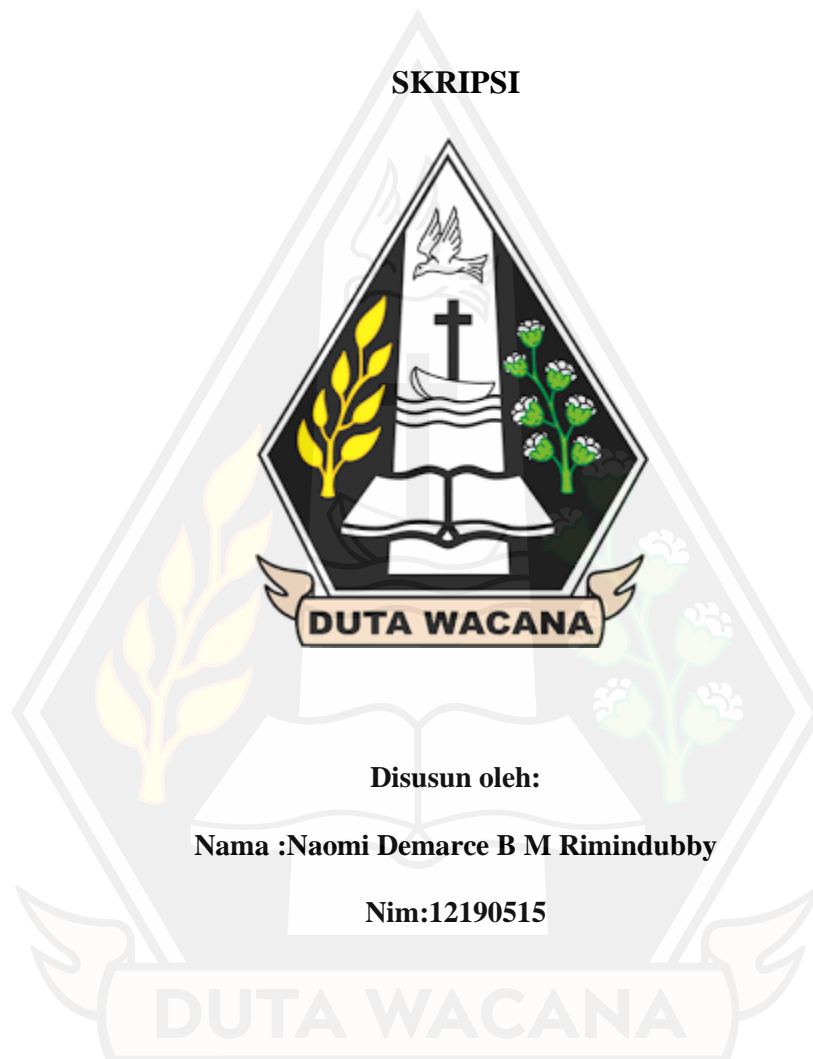


**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK, KESADARAN  
WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**(Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di kantor  
Pelayanan Pajak Pratama Jayapura)**

**SKRIPSI**



**Disusun oleh:**

**Nama :Naomi Demarce B M Rimindubby**

**Nim:12190515**

**FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

**YOGYAKARTA**

**2024**

**HALAMAN PENGAJUAN**

Diajukan Kepada Fakultas Bisnis Program Studi Akuntansi Universitas

Kristen Duta Wacana Yogyakarta

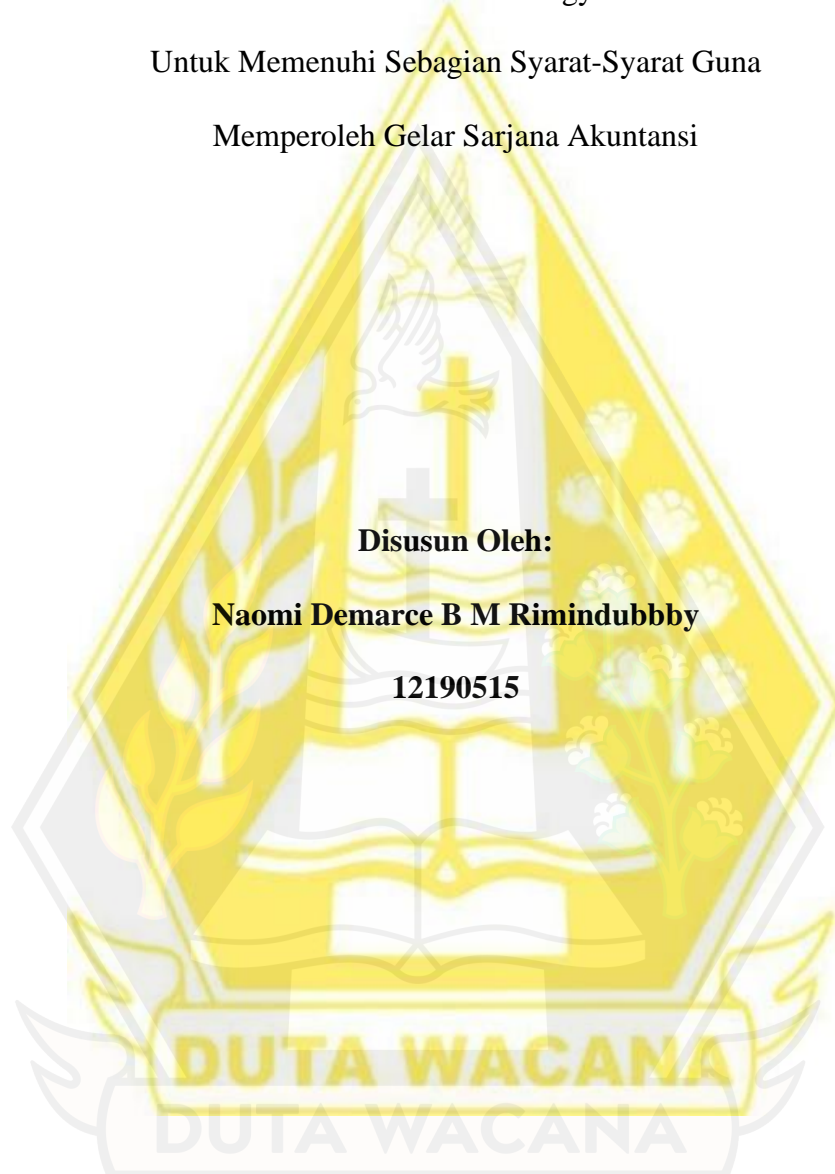
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat Guna

Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

**Disusun Oleh:**

**Naomi Demarce B M Rimindubbbby**

**12190515**



**FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

**YOGYAKARTA**

**2024**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**  
**SKRIPSI/TESIS/DISERTASILUNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Naomi Demarce B M Rimindubby  
NIM : 12190515  
Program studi : Akuntansi  
Fakultas : Bisnis  
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

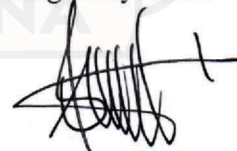
**“Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (studi empiris pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jayapura)”**

Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta  
Pada Tanggal : 27 Juni 2024

Yang menyatakan



(Naomi Demarce B M Rimindubby)

12190515

## HALAMAN PENGESAHAN

### HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**“Pemahaman Peraturan pajak,Kesadaran wajib pajak,dan Kualitas pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jayapura)”**

telah diajukan dan dipertahankan oleh:

**Naomi Demarce B M Rimindubby**

12190515

dalam Ujian Skripsi Program Studi Akuntansi

Fakultas Bisnis

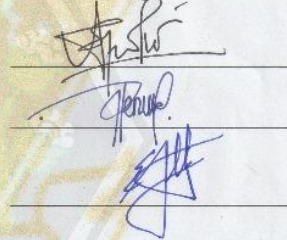
Universitas Kristen Duta Wacana

dan dinyatakan DITERIMA untuk menerima salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada tanggal 21 Juni 2024

Nama Dosen

1. Astuti Yuli Setyani, SE.,M.Si.,Ak.,CA.  
(Ketua Tim Penguji)
2. Albertus Hendri Listyanto Nugroho,S.E.,M.Sc  
(Dosen Penguji)
3. Eka Adhi Wibowo,SE.,M.Sc  
(Dosen Pembimbing)

Tanda Tangan



Yogyakarta, 27 Juni 2024

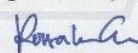
Disahkan Oleh

Dean Fakultas Bisnis



Dr. Permatas Pangeran, SE., M. Si.

Ketua Program Studi Akuntansi



Rosalina Christanti, S.E.,M.Acc

# HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi yang berjudul :

### **Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

**(Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di kantor Pelayanan Pajak Pratama Jayapura)**

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat demi menjadi Sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta merupakan bukan hasil tiruan ataupun duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau Instansi manapun. Kecuali bagian yang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya (terdapat dalam jurnal ini).

Apabila di kemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiarisme atau tiruan dari karya lain maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar sarjana saya.

Yogyakarta ,12 Juni 2024



Naomi Demarce B M Rimindubby

DUTA WACANA

**HALAMAN MOTTO**  
*In the Name of Jesus Christ*

(Matius 7:7-8)

“Mintalah, maka akan diberikan kepadamu; carilah, maka kamu akan mendapat; ketoklah maka pintu akan dibukakan bagimu. Karena setiap orang yang meminta, menerima dan setiap orang yang mencari, mendapat dan setiap orang yang mengetok, baginya pintu dibukakan.”

(Yesaya 41:10)

“janganlah takut, sebab Aku menyertai engkau janganlah bimbang, sebab Aku ini Allahmu; Aku akan meneguhkan, bahkan akan menolong engkau; Aku akan memegang engkau dengan tangan kanan-Ku yang membawa kemenangan”.

(Markus 5:36)

“Jangan takut, percaya saja”

Setiap kita punya hambatan skripsi yang berbeda. Ada yang terkendala karena kemampuan, ada yang terkendala karena dosennya, ada yang terkendala karena *financial* nya, ada yang terkendala karena administrasi kampusnya. Itu yang membuat waktu selesainya juga berbeda. Curang ketika kita dibandingkan proses kita dengan orang lain. Jelas langka awalnya berbeda, pasti kendalanya berbeda dan titik sampainya pun pasti tak sama.

Jangan banyak penyesalan, jangan banyak membandingkan ketika dirimu sudah melakukan hal terbaik yang bisa dilakukan. Beri dirimu sedikit tepukan, pelukan dan yakinihlah bahwa dirimu tetap berharga sebagai dirinya apa adanya.

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Terimakasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu ada disetiap langkah penulis dalam menyelesaikan perjalanan ini. Terimakasih karena selalu memberikan harapan dan mujizat diwaktu yang tepat ditengahh Keputusan penulis. Terimakasih Karena sudah menggendong omi saat ia tidak mampu untuk melangkah maju dan menjadi sumber kekuatan di Tengah ketidakpastian. Terimakasih sudah menjadi rumah bagi penulis untuk meneteskan air mata sukacita
2. Kepada cinta pertama omi, Bapak Lukas Mallisa Rimindubby dan Ibu Dorkas Rimindubby yang senantiasa memberikan semangat, doa dan kasih sayang kepada penulis. Sosok orang tua yang berhasil membuat saya bangkit dari kata menyerah. Penulis sadar ,bahwa setiap kata dalam skripsi ini adalah buah dari kerja keras dan doa orang tua. Skripsi ini adalah persembahan untukmu dari putri kecilmu yang saat ini sudah tumbuh dewasa.
3. Kepada kedua saudara saya kakak Ditya dan Lufianty yang selalu memberikan semangat dan dukungan doa.
4. Kepada kel. Bapak Vicktor Rimindubby yang senantiasa membantu dan memberikan semangat serta doa kepada penulis.
5. Kepada kekasih penulis Juan Nico Claudio Tafarel Mambrasar yang telah memberikan semangat dan dukungan selama penulis mengerjakan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
6. Dosen pembimbing terkasih Eka Adhi Wibowo, S.E., M.Sc. yang sudah dengan sangat baik dan sabar dalam membimbing penulis dari awal proses pembuatan

skripsi penulis hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dari awal hingga akhir.

7. Kepada teman-teman seperjuangan yang selalu membantu penulis dalam pembuatan skripsi ini kak gege, epan dan aray.
8. Kepada teman-teman KTB misterius dan *girl squad's*, Vani dan Meirty yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis.
9. Kepada seluruh keluarga besar Rimindubby yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis.
10. Berterima kasih kepada semua responden yang telah meluangkan waktunya untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Partisipasi Ibu/Bapak saudara/i dengan mengisi kuesioner ini akan membantu proses penyelesaian tugas akhir (Skripsi) peneliti.
11. Terakhir kepada diri saya sendiri, Naomi Demarce B M Rimindubby. Terimakasih sudah bertahan atas segala perjuangan air mata, ketidakpastian dipergjalanan Panjang ini, meskipun seringkali ingin menyerah dan merasa putus asa. Terimakasih karena telah menemukan kekuatan didalam ketidakpastian dan kegagalan. Terimakasih sudah melibatkan Tuhan Yesus Kristus dalam setiap perjalananmu dan mengizinkan Yesus untuk menjadi batu sandaranmu. Berbanggalah kepada diri sendiri karena telah menjadi pahlawan dalam cerita hidupmu sendiri.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (studi empiris pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jayapura)”**. Skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Akuntansi. Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, petunjuk dan bantuan dari berbagai pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

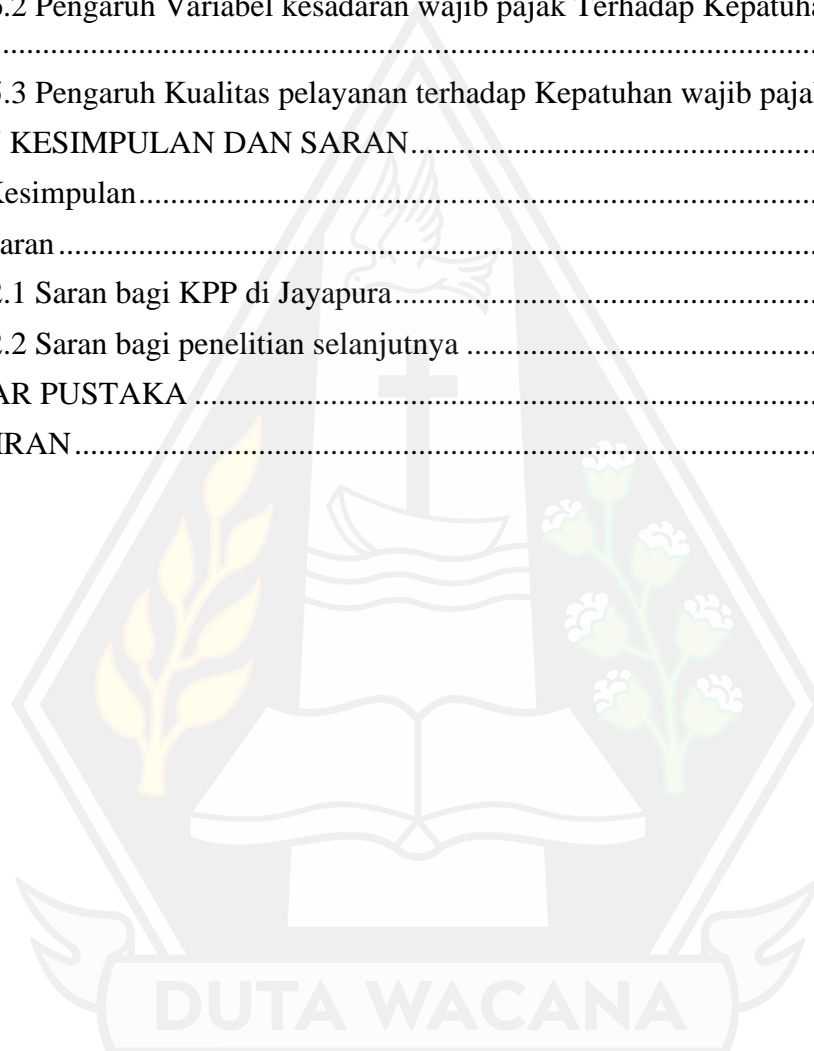
1. Bapak Dr. Perminas Pangeran SE., MSi., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana.
2. Ibu Rossalina Christianti, S.E., M.Acc. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana.
3. Ibu Rossalina Christianti, S.E., M.Acc selaku Dosen Wali yang telah memberikan arahan selama masa perkuliahan.
4. Bapak Eka Adhi Wibowo, S.E., M.Sc selaku dosen pembimbing yang bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dari awal sampai akhir kuliah untuk memberikan bimbingan serta masukkan yang sangat berharga dengan penuh perhatian dan kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
5. Seluruh Dosen dan Karyawan Universitas Kristen Duta Wacana yang telah memberikan bantuan selama penulis duduk di bangku kuliah.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGANTAR.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Komponen dan Tautan .....	5
1.3 Rumusan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Kontribusi Penelitian.....	7
1.6 Batasan Penelitian .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori .....	8
2.1.1 Teori Atribusi.....	8
2.2 Pemahaman Peraturan Pajak .....	9
2.3 Kesadaran wajib pajak.....	9
2.4 Kualitas Pelayanan .....	10
2.5 Kepatuhan Wajib Pajak .....	10
2.6 Wajib Pajak .....	11
2.7 Penelitian Terdahulu.....	11
2.8 Pengembangan Hipotesis .....	13
2.8.1 Pengaruh Pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi .....	13

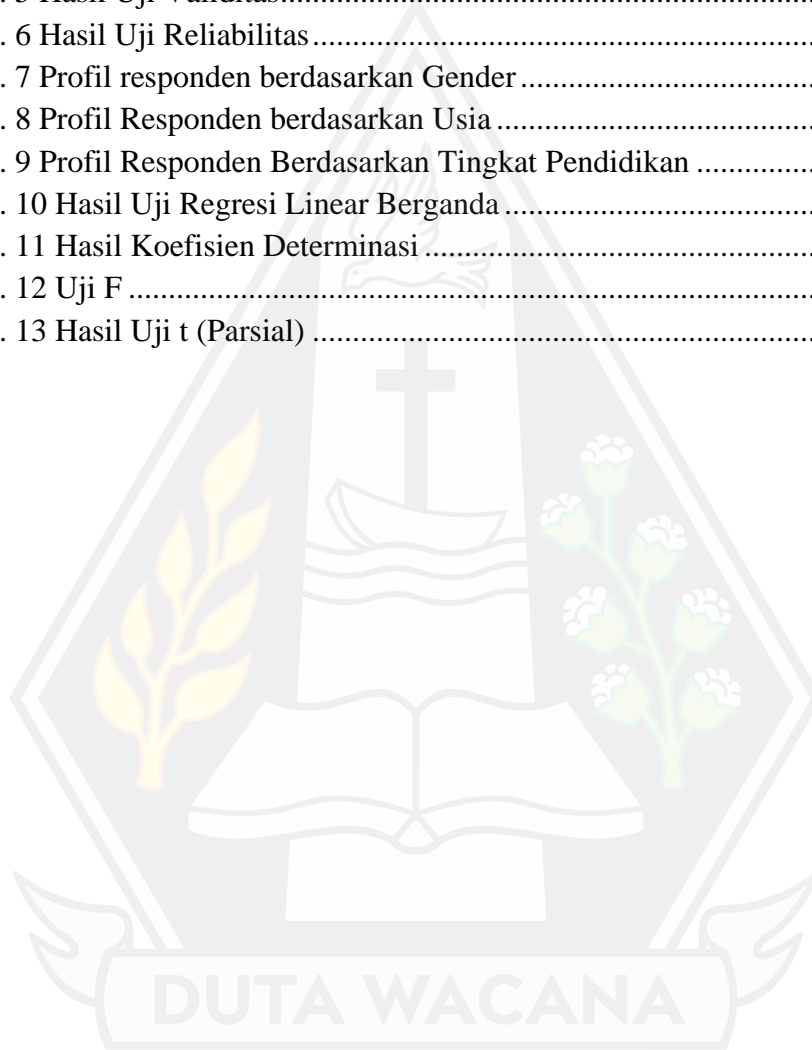
2.8.2 Pengaruh kesadaran waiib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi .....	14
2.8.3 Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. ....	15
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>16</b>
3.1 Metode Penelitian.....	16
3.2 Populasi dan Sampel .....	16
3.2.1 Populasi.....	16
3.2.2 Sampel .....	17
3.2.3 Sumber Data .....	18
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	18
3.3 Definisi Variabel dan Pengukurannya.....	18
3.3.1 Definisi Variabel.....	18
3.3.2 Pengukuran Variabel.....	20
3.4 Uji Instrumen Penelitian.....	20
3.4.1 Uji Validitas .....	20
3.4.2 Uji Reliabilitas .....	21
3.5 Uji Hipotesis.....	22
3.5.1 Analisis Regresi Linear Berganda .....	23
3.5.2 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	24
3.5.3 Uji simultan (Uji F).....	24
3.5.4 Uji Parsial (Uji T) .....	25
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>26</b>
4.1 Populasi dan Sampel Penelitian .....	26
4.2 Statistik Deskriptif.....	26
4.3 Uji Instrumen.....	28
4.3.1 Uji Validitas .....	28
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	31
4.4 Profil Responden .....	32
4.4.1 Profil responden berdasarkan jenis kelamin .....	32
4.4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	33
4.4.3 Profil Responden Berdasarkan Tingkat pendidikan .....	33
4.5 Uji Hipotesis.....	34
4.5.1 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	34

4.5.2 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	37
4.5.3 Uji Signifikasi Simultan (F).....	37
4.5.4 Uji t (Parsial).....	39
4.5 Pembahasan Penelitian .....	42
4.6.1 Pengaruh Variabel Pemahaman peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan wajib pajak.....	42
4.6.2 Pengaruh Variabel kesadaran wajib pajak Terhadap Kepatuhan wajib pajak .....	43
4.5.3 Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepatuhan wajib pajak .....	44
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>46</b>
5.1 Kesimpulan.....	46
5.2 Saran .....	47
5.2.1 Saran bagi KPP di Jayapura.....	47
5.2.2 Saran bagi penelitian selanjutnya .....	48
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>49</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>51</b>



## DAFTAR TABEL

Table 4. 1 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	26
Table 4. 2 Hasil uji validitas .....	29
Table 4. 3 Hasil uji validitas .....	29
Table 4. 4 Hasil uji validitas .....	30
Table 4. 5 Hasil Uji Validitas.....	30
Table 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas.....	31
Table 4. 7 Profil responden berdasarkan Gender .....	32
Table 4. 8 Profil Responden berdasarkan Usia .....	33
Table 4. 9 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	33
Table 4. 10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	34
Table 4. 11 Hasil Koefisien Determinasi .....	37
Table 4. 12 Uji F .....	38
Table 4. 13 Hasil Uji t (Parsial) .....	39



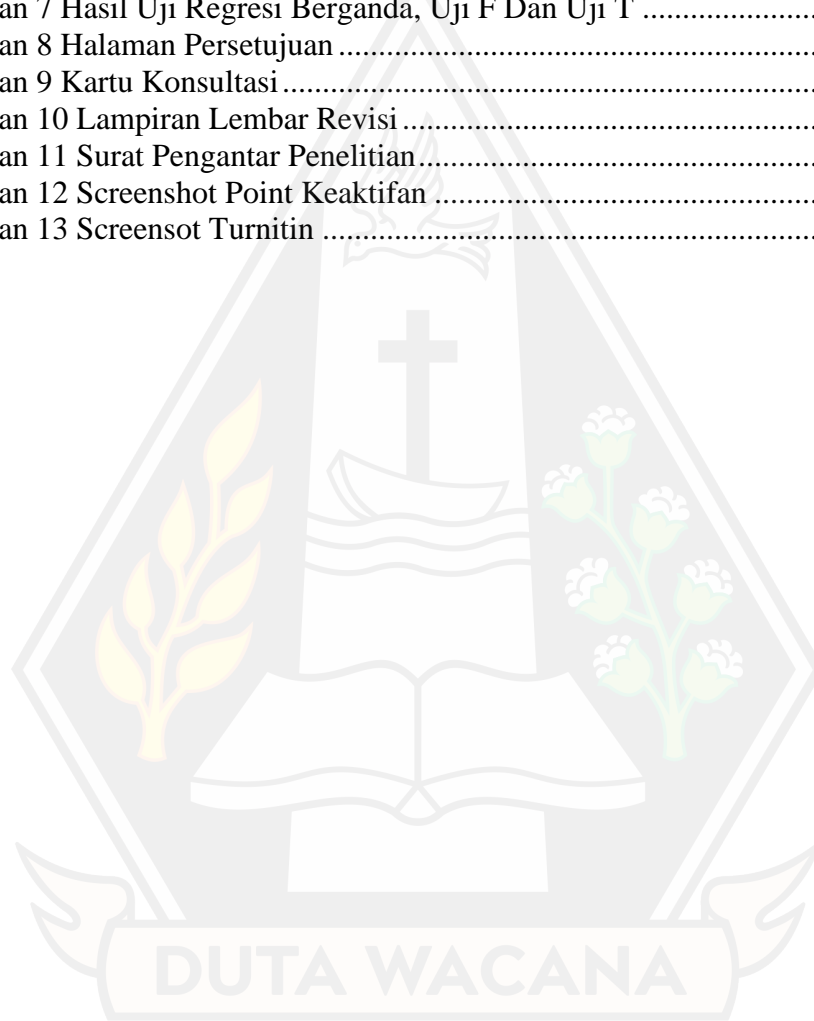
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Komponen dan Tautan ..... 6



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	51
Lampiran 2 Tabel Data Responden.....	57
Lampiran 3 Tabel Data Tabulasi.....	60
Lampiran 4 Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	70
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	71
Lampiran 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	74
Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Berganda, Uji F Dan Uji T .....	75
Lampiran 8 Halaman Persetujuan .....	76
Lampiran 9 Kartu Konsultasi .....	77
Lampiran 10 Lampiran Lembar Revisi .....	78
Lampiran 11 Surat Pengantar Penelitian.....	79
Lampiran 12 Screenshot Point Keaktifan .....	80
Lampiran 13 Screensot Turnitin .....	81



**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**(Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di kantor Pelayanan Pajak Pratama Jayapura)**

**Naomi Demarce B M Rimindubby  
12190515**

**Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana  
Email: [naomirimindubby17@gmail.com](mailto:naomirimindubby17@gmail.com)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini membahas tentang Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (studi empiris pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jayapura) dengan menggunakan Populasi wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di kantor Pelayanan. Penelitian ini bertujuan Untuk menguji pengaruh pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Jayapura, Untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Jayapura, dan Untuk menguji kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Jayapura menggunakan metode *purposive sampling* yang menjadi dasar dalam mengembangkan hipotesis hasil penelitian ini menunjukkan variabel pemahaman peraturan pajak, keesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata Kunci:** Pemahaman peraturan pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kepatuhan wajib pajak



***THE INFLUENCE OF UNDERSTANDING TAX REGULATIONS, TAXPAYER  
AWARENESS AND SERVICE QUALITY ON TAXPAYER COMPLIANCE  
(Empirical Study on Individual Taxpayers Registered at the Jayapura Pratama Tax  
Service office)***

**Naomi Demarce B M Rimindubby  
12190515**

***Accounting Study Program, Faculty of Business, Duta Wacana Christian  
University***

***Email: [naomirimindubby17@gmail.com](mailto:naomirimindubby17@gmail.com)***

**ABSTRACT**

*This research discusses the influence of understanding tax regulations, taxpayer awareness and service quality on taxpayer compliance (empirical study on individual taxpayers registered at the Jayapura Pratama Tax Service Office) using the population of individual taxpayers registered at the Pelayana office. This research aims to examine the influence of understanding tax regulations on individual taxpayer compliance at the Primary Tax Service Office in Jayapura, to examine the influence of taxpayer awareness on individual taxpayer compliance at the Primary Tax Service Office in Jayapura, and to examine the influence of taxpayer awareness towards individual taxpayer compliance at the Primary Tax Service Office in Jayapura using a purposive sampling method which is the basis for developing a hypothesis. The results of this research show that the variables of understanding tax regulations, taxpayer awareness and service quality have a positive effect on taxpayer compliance*

*Keywords: Understanding tax regulations, taxpayer awareness, service quality, taxpayer compliance*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Negara Republik Indonesia adalah sebuah negara yang didasarkan pada prinsip negara hukum, yang mengacu pada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Tujuan utamanya adalah menciptakan tata kehidupan yang adil dan sejahtera bagi seluruh warga negara, serta menjamin kesetaraan di hadapan hukum. Selain itu, Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang tengah aktif dalam menjalankan pembangunan nasional. Pembangunan nasional tersebut merupakan proses yang berkelanjutan dan merata di seluruh wilayah Indonesia, bertujuan untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat secara menyeluruh dan memberikan kesejahteraan yang adil bagi seluruh rakyat Indonesia. Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan dana yang sangat besar guna mendukung kelangsungan pembangunan. Salah satu sumber dana penting berasal dari penerimaan pajak. Pajak menjadi instrumen yang sangat vital dalam mencapai tujuan tersebut dengan mengumpulkan pendapatan baik secara langsung maupun tidak langsung dari masyarakat, yang kemudian digunakan untuk mendanai kebutuhan rutin pemerintah serta pembangunan nasional dan ekonomi masyarakat. (Widari 2016). Untuk meningkatkan penerimaan pajak negara melalui sektor perpajakan, pentingnya partisipasi aktif dari para Wajib Pajak dalam memenuhi semua kewajiban perpajakan mereka sangat ditekankan. Hal ini berarti bahwa peningkatan pendapatan pajak negara sangat bergantung pada sejauh mana Wajib Pajak mematuhi kewajiban mereka sebagai warga negara yang baik (Layuk, Firdayani, dan Allolayuk 2017). Dasar hukum untuk pengumpulan pajak dapat ditemukan dalam

Pasal 23 Ayat (2) dari Undang-Undang Dasar 1945, yang menyatakan bahwa "Segala jenis pajak untuk keperluan negara diatur oleh undang-undang". Undang-undang yang mengatur sistem perpajakan di Indonesia terdapat dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan. Dalam undang-undang tersebut, terdapat beberapa perubahan dan tambahan ketentuan, di antaranya mengenai kerjasama dalam bantuan penagihan pajak antar negara, kewenangan Wajib Pajak, penyediaan data untuk keperluan penegakan hukum dan kerjasama demi kepentingan negara, serta batas waktu penuntutan tindak pidana pajak yang telah berlalu.

Kepatuhan Wajib Pajak adalah kondisi di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Novi Herlyastuti 2016). Kepatuhan ini dapat dipengaruhi oleh dua jenis faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam diri Wajib Pajak dan berkaitan dengan karakteristik individu yang memengaruhi pelaksanaan kewajiban perpajakannya. Faktor-faktor internal tersebut meliputi tingkat pendidikan, kesadaran akan keberagaman, kesadaran perpajakan, pemahaman terhadap undang-undang dan peraturan perpajakan, serta pertimbangan rasional. Di sisi lain, faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri Wajib Pajak, seperti kondisi dan lingkungan di sekitar mereka.

Menurut (Elen Guslinda dan Yustina Triyani 2022) pemahaman mengenai peraturan pajak merupakan suatu proses di mana Wajib Pajak mempelajari dan memahami segala aturan dan prosedur yang terkait dengan perpajakan, dan kemudian menerapkan pengetahuan tersebut untuk melakukan pembayaran pajak. Wajib Pajak

yang kurang memahami peraturan perpajakan dengan baik akan menghadapi kesulitan dalam proses pendaftaran, pengisian Surat Pemberitahuan (SPT), dan pembayaran pajaknya, sehingga hal ini dapat menyebabkan ketidakpatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kurangnya pemahaman terhadap peraturan perpajakan akan menyebabkan Wajib Pajak tersebut termasuk dalam kategori yang kurang patuh dalam membayar pajak.

Kesadaran merupakan kemampuan untuk memahami dan menyadari suatu hal, sementara perpajakan berkaitan dengan pembayaran pajak. Dengan demikian, kesadaran perpajakan merujuk pada pemahaman dan pengertian yang dimiliki oleh Wajib Pajak terhadap segala aspek yang terkait dengan pajak (Jotopurnomo Cindy dan Mangoting Yeni 2013). Menurut (Effendi dan Abdul Aris 2014), kesadaran Wajib Pajak mencakup pemahaman akan pentingnya peran pajak bagi negara sehingga Wajib Pajak secara ikhlas mematuhi kewajiban perpajakannya. Kesadaran dalam membayar pajak memiliki signifikansi penting karena menunjukkan kesediaan Wajib Pajak untuk berkontribusi kepada negara dalam pembangunan (Veronika dan Sumatra, 2020). Tingkat kesadaran yang tinggi tercermin dalam sikap Wajib Pajak yang menganggap pembayaran pajak sebagai kewajiban dan tanggung jawab sebagai warga negara, bukan sebagai sebuah beban (Latifah, 2013).

Kualitas layanan dalam urusan pajak berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan para Wajib Pajak. Kualitas layanan ini merujuk pada pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak secara konsisten dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Susmita dan Supadmi 2016). Pelayanan perpajakan bermakna bahwa

Direktorat Jenderal Pajak memberikan layanan kepada Wajib Pajak untuk membantu mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Wajib Pajak cenderung mematuhi kewajiban pajak jika mereka mendapatkan layanan yang baik dari instansi pajak. Ketika pelayanan yang diberikan oleh instansi pajak berupa layanan yang baik, berkualitas, dan memuaskan, maka Wajib Pajak menjadi lebih termotivasi untuk patuh dalam membayar pajak (Zahrani 2019). Berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE 09/PJ/2013 mengenai Panduan Pelayanan Prima Dirjen Pajak, peningkatan kualitas layanan sangatlah penting guna memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak. Kualitas layanan yang baik mencakup memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap memenuhi standar layanan yang dapat dipertanggungjawabkan, serta harus dilakukan secara berkelanjutan. Layanan yang berkualitas mampu mendorong kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Faradhila Riska dan Fadhlia Wida 2021).

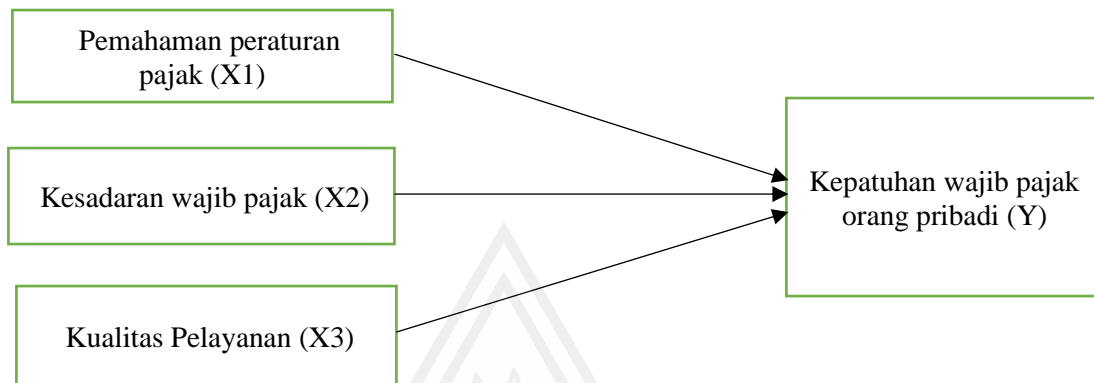
Menurut Undang-Undang Pajak Penghasilan (PPh) Nomor 36 Tahun 2008, Wajib Pajak Orang Pribadi adalah individu atau perorangan yang telah memenuhi syarat tertentu sesuai dengan peraturan yang berlaku. Wajib Pajak perseorangan hanya diwajibkan untuk membayar pajak terutang berdasarkan pendapatan yang diterima. Namun, untuk meningkatkan penerimaan pajak negara, partisipasi aktif dari Wajib Pajak Orang Pribadi dalam memenuhi semua kewajibannya sangatlah penting. Peran Wajib Pajak Orang Pribadi menjadi krusial dalam pendapatan negara melalui sektor pajak, sehingga perlu dipahami tingkat kepatuhan mereka dalam membayar pajak. KPP Pratama Jayapura merupakan lembaga pelayanan pajak yang dapat

membantu masyarakat, khususnya Wajib Pajak Pribadi, dalam memenuhi kewajiban pajak mereka, dan memberikan informasi yang penting terkait peraturan perpajakan kepada Wajib Pajak Pribadi yang membutuhkan pemahaman lebih lanjut. Penelitian ini memilih KPP Pratama Jayapura sebagai lokasi penelitian karena terjadi penurunan pelaporan SPT pada tahun 2023 dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Pada tahun 2022, tingkat pelaporan SPT mencapai 104,98 persen, sedangkan pada tahun 2023 hanya mencapai 98,79 persen. Hal ini menunjukkan penurunan tingkat kepatuhan Wajib Pajak, yang mendorong peneliti untuk menganalisis pemahaman Wajib Pajak terhadap peraturan pajak, kesadaran wajib pajak, serta kualitas layanan yang diberikan oleh instansi pajak kepada mereka.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis memiliki motivasi untuk mengetahui bagaimana pengaruh pemahaman peraturan, kesadaran, dan lingkungan WP terhadap kepatuhan dalam membayar pajak sehingga penulis bermaksud untuk mengangkat judul **“Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”**.

## **1.2 Komponen dan Tautan**

Untuk menunjukan suatu arah dari penyusunan agar dapat memperoleh gambaran yang lebih jelas, maka dalam penelitian ini penulis membuat suatu kerangka pemikiran sebagai berikut:



**Gambar 1. 1 Komponen dan Tautan**

### **1.3 Rumusan Masalah**

- a. Apakah Pemahaman Peraturan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama?
- b. Apakah Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama?
- c. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

- a. Untuk menguji pengaruh pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Jayapura.
- b. Untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Jayapura.

- c. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Jayapura.

### **1.5 Kontribusi Penelitian**

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terkait pemahaman peraturan pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi khususnya bagi wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di kantor pelayanan pajak Pratama Jayapura.
2. Digunakan sebagai referensi dan pembandingan penelitian selanjutnya.

### **1.6 Batasan Penelitian**

- a. Penelitian ini hanya menggunakan pemahaman peraturan pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- b. Responden penelitian hanya dibatasi wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di kantor Pelayanan Pajak Pratama Jayapura.



## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengetahui pengaruh variabel Pemahaman peraturan pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap Kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Jayapura. Pengujian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden. Dimana yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah orang wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Jayapura. Sebelum menyebarkan kuesioner kepada 100 responden, peneliti terlebih dahulu melakukan uji validitas dan reliabilitas dengan data dan pertanyaan yang sudah diuji. ketika semua pertanyaan sudah diuji dan dinyatakan valid, maka penelitian ini dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya. Dari rumusan masalah yang telah diuji dan dianalisis data yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pemahaman peraturan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Jayapura, sehingga Hipotesis pertama (H1): Pemahaman peraturan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Jayapura (H1= Diterima)
2. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Jayapura (H2): Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Jayapura (H2 = Diterima)

3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Jayapura, sehingga Hipotesis ketiga (H3): Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Jayapura(H3=Diterima).

Dari temuan pengujian yang mana dijalankan, didapatkan kesimpulan berupa H<sub>1</sub>, H<sub>2</sub>, H<sub>3</sub> dapat diterima

## **5.2 Saran**

Dengan hasil penelitian, analisis data dan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan untuk dijadikan masukan dan pertimbangan. Berikut saran-saran yang diberikan untuk Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Jayapura dan penelitian selanjutnya:

### **5.2.1 Saran bagi KPP di Jayapura**

Berdasarkan studi ini, adapun saran yang hendak diberikan kepada perusahaan antara lain:

- Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Direktorat Jenderal Pajak, diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menjadi masukan untuk pengambilan keputusan mengenai kebijakan perpajakan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di Jayapura di masa mendatang.
- Bagi pihak pemerintah lebih mensosialisasikan informasi mengenai pajak melalui brosur media massa atau pemberian brosur dari rumah ke rumah. Dan untuk petugas pajak harus mempertahankan pelayanannya

terhadap wajib pajak supaya Tingkat kepatuhan dalam melaksanakan pajak lebih meningkat.

- Penulis juga berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan informasi sedemikian rupa kepada pihak yang berkepentingan.

### **5.2.2 Saran bagi penelitian selanjutnya**

Berdasarkan hasil penelitian berikut ini, maka terdapat beberapa saran yang ditujukan kepada para peneliti selanjutnya, yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya diharapkan memperluas ruang lingkup penelitian atau mencoba daerah lain, dan menambah jumlah sampel dengan harapan dapat menghasilkan gambaran yang lebih real dan bermanfaat bagi praktisi dan pengembangan teori perilaku perpajakan.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan menambah variabel lain yang berpengaruh terhadap penerimaan pajak, seperti pemeriksaan pajak dan penerimaan pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni Lady Ayu. 2016. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Lingkungan Wajib Pajak, Sikap Religiusitas Wajib Pajak, Dan Kemanfaatan Npwp Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten)."
- Denny Kurniawan, Dan Vidyarto Nugroho. 2021. "Kepatuhan Wajib Pajak: Pelayanan Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Dan Ketegasan Sanksi Pajak."
- Diana Safitri. 2018. "Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Motivasi Kepatuhan Wajib Pajak."
- Elen Guslinda, Dan Yustina Triyani. 2022. "Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Tarif Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengusaha E-Commerce."
- Faradhila Riska, Dan Fadhlia Wida. 2021. "Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Risiko Terdeteksi Fiskus Terhadapkepatuhan Wajib Pajak Umkm (Studi Pada Wajib Pajak Umkm Di Kota Banda Aceh)." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi (Jimeka)*.
- Jotopurnomo Cindy, Dan Mangoting Yeni. 2013. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Surabaya" 1.
- Khusnul, Erawati, Dewi Prastiwi, Jurusan Akuntansi, Dan Fakultas Ekonomi. 2018. "Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Tax Complexity Sebagai Variabel Moderasi." [www.worldbank.org](http://www.worldbank.org).
- Layuk, Paulus Kombo Allo, Firdayani, Dan Theo Allolayuk. 2017. "Pengaruh Pemeriksaan Dan Penagihan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak (Studi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jayapura)." *Jurnal Akuntansi & Keuangan Daerah* 1.
- Mustofa Fauzi Achmad, Kertahadi, Dan Maulinarhadi Mirza. 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 Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu Setelah Diberlakukannya Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013)."
- Nadia Elpina. 2021. "Pengaruh Sosialisai Perpajakan, Sikap Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Dn Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Jayapura."
- Novi Herlyastuti. 2016. "Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kota Malang."
- Susmita, Putu Rara, Dan Ni Luh Supadmi. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak." *Jurnal Harian Regional*.
- Widari, Berliana Esti. 2016. "Analisis Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan Terhadap Pendapatan Daerah Pemerintahan Kota Surabaya Sutjipto Ngumar Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (Stiesia) Surabaya," 1–17.
- Zahrani, Naifah Roidah. 2019. "Pengaruh Pemahaman Pajak, Pengetahuan Pajak,

- Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajibpajak Orang Pribadi.”
- Ermawati Y, Sojaya Y, Sutisman. 2022. “Peran religiusitas, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi”
- Mahaputri Ni Nyoman Trysedewi, Noviani Naniek. 2016 “Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.”
- Rizajayanti Diyan Sulastika. 2017. “Pengaruh Pemahaman Peraturan, Omset, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ((Studi Kasus Pada Wajib Pajak Restoran di Kota Pekanbaru)”.
- Megawangi Cokorda Agung Meggy, Setiawan Putu Ery. 2017. “ Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan”.
- Pebrina Rizky, Hidayatulloh Amir. 2020. “ Pengaruh Penerapan E-SPT, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”
- Nafiah, Zumrotun, Nafiah, Zumrotun. 2018. “Pengaruh Sanksi Paja, Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Mmbayar Pajak Bumi Dan Bangunan (Study Kasus Pada Kecamatan Candisari Kota Semarang Tahun 2016)”.
- Raharjo Nabilla Karlinda, Majidah, Majidah. 2020. “ Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak Dan Kualitas Palayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”.
- Nuke Sri Herviana, Halimatusadiah Elly. 2022.” Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”.
- Irham Ananta, Pramukty Rachmat, Eprianto Idel. 2023. “ Literture Review Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan UMKM Dan Penurunan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM”.
- Dwi Mareti, Elin, Dwimulyani, Susi. 2019. “ Pengaruh Pemahaman peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak Dan Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Resiko Sebagai Variabel Moderasi”.
- Yunia Ni Nyoman Sulistya, Kusuma I Nyoman, Sudiartana I Made. 2021. “Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Penurunan Tarif Pajak UMKM PP NO. 23 Tahun 2018 Terhadap Kepatuhan Wajib Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi”.
- Lovihan, Siska. 2013. “Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan Dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Orang Pribadi Di Kota Tomohon”.
- Setiorini, Hesti, Puja, Herlena. 2020. “ The Effect Of Taxation Knowledge, Taxpayer Awareness, Taxation Sanctions and Taxpayer Environment Towards the Intention to Paytaxes of SME Bengkulu City”.