

**ABSTRAK****PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN DAN PELAYANAN  
PETUGAS PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
(Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan  
Pajak (KPP) Pratama Jakarta Cilandak)**

Gabriella Nindita Febby Nastiti

NIM: 162114167

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2020

Penelitian ini bertujuan untuk menguji (1) pengaruh Pemahaman Perpajakan Wajib Pajak, terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan (2) Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Jakarta Cilandak. Penelitian ini dilatar belakangi oleh rendah kepatuhan perpajakan yang dilaksanakan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi, khususnya di KPP Pratama Jakarta Cilandak.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian prediktif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Cilandak. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Pemahaman Peraturan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini terlihat dari nilai  $t_{hitung}$  pada pemahaman peraturan perpajakan sebesar 6,922 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,988 dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. (2) Pelayanan Petugas Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini terlihat dari nilai  $t_{hitung}$  pada pelayanan petugas pajak sebesar 4,620 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,988 dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.

Kata kunci: pemahaman peraturan perpajakan, pelayanan petugas pajak, kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

**ABSTRACT**

**THE EFFECT OF UNDERSTANDING TAX REGULATION AND TAX SERVICES OFFICERS ON PERSONAL TAXPAYER COMPLIANCE**  
**(An Empirical Study on Individual Taxpayers registered in the Primary Tax Service Office of Jakarta Cilandak)**

Gabriella Nindita Febby Nastiti  
NIM: 162114167  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2020

*This study aims to determine (1) the influence of Taxpayer Understanding, on Individual Taxpayer Compliance and (2) Tax Services Officer on Individual Taxpayer Compliance at Primary Tax Service Office of Jakarta Cilandak. This research was motivated by low compliance taxation exercised by personal taxpayers, especially in Primary Tax Service Office of Jakarta Cilandak.*

*This study used a quantitative approach with predictive kind of research. The sample taken using a purposive sampling technique with a total sample of 100 respondents. Data collection was carried out by distributing questionnaires to individual taxpayers who were registered at Primary Tax Service Office of Jakarta Cilandak. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis.*

*The results showed that: (1) Understanding of the Taxpayer has an effect on Individual Taxpayer Compliance. It can be seen from the  $t_{test}$  on taxpayers understanding 6,922 of greater than  $t_{table}$  1,988 and the significance of the smaller than 0,05. (2) Service of the Tax Officer has an effect on Individual Taxpayer Compliance. It can be seen from the  $t_{test}$  on tax services officer 4,620 of greater than  $t_{table}$  1,988 and the significance of smaller than 0,05.*

*Keywords: understanding tax regulation, service quality, taxpayer compliance, personal taxpayers*