

**ABSTRAK**

**PENGARUH PELAYANAN PAJAK DAN PEMAHAMAN  
PERATURAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

(Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maumere)

Mariyati Oktavia Nona  
NIM: 162114161  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2021

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan pajak dan pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Maumere. Tujuan ini didukung oleh rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menjalankan kewajiban pajaknya di KPP Pratama Maumere. Pelayanan pajak dan pemahaman peraturan pajak merupakan faktor penting yang dapat memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Penelitian ini menggunakan studi empiris dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *convenience sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 99 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Maumere. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, sedangkan pemahaman peraturan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Maumere Kecamatan Alok Kabupaten Sikka. Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi diharapkan lebih berusaha untuk mengetahui dan memahami mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan, sistem perpajakan dan fungsi pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

**Kata kunci:** pelayanan pajak, pemahaman peraturan pajak dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi

*ABSTRACT*

**THE EFFECT OF TAX SERVICES AND THE COMPREHENSION OF  
TAX REGULATIONS ON INDIVIDUAL TAXPAYER COMPLIANCE**

(Empirical Study of Individual Taxpayers Registered at the Maumere Pratama  
Tax Service Office)

Mariyati Oktavia Nona  
Nim: 16214161  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2021

This study aimed to determine the effect of tax services and the comprehension of tax regulations on individual taxpayer compliance at the Tax Service Office Pratama Maumere. This goal was supported by the low level of compliance of individual taxpayers in carrying out their tax obligations at the Tax Service Office Pratama Maumere. Tax services and the comprehension of tax regulations are important factors that can affect the compliance of individual taxpayers.

This study used an empirical study with a quantitative approach. The sampling technique used was convenience sampling with a total sample of 99 respondents. Data collection was done by distributing questionnaires directly to individual taxpayers who were registered at KPP Pratama Maumere. The data analysis technique used in this research was multiple linear regression analysis.

The results of the study indicated that tax services affected the compliance of individual taxpayers, while the comprehension of tax regulations did not affect the compliance of individual taxpayers registered at KPP Pratama Maumere, Alok District, Sikka Regency. Individual taxpayers are expected to make more efforts to understand taxation procedures, taxation systems and tax functions so as to improve individual taxpayer compliance.

**Keywords :** tax service, understanding of tax regulations and individual taxpayer compliance

