

## KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP ILIR TIMUR KOTA PALEMBANG

Oleh :

**Muhammad Fahmi<sup>1</sup>**

Universitas Muhammadiyah Palembang, Palembang, Sumatera  
Selatan, Indonesia  
[fahmsulai@yahoo.com](mailto:fahmsulai@yahoo.com)

**Kurnia Krisna Hari<sup>2</sup>**

Universitas Muhammadiyah Palembang, Palembang, Sumatera  
Selatan, Indonesia  
[kurniakrisnahari@gmail.com](mailto:kurniakrisnahari@gmail.com)

Co Author \*[kurniakrisnahari@gmail.com](mailto:kurniakrisnahari@gmail.com)

**Info Artikel :**

Diterima : 17 Okt 2023

Direview : 31 Okt 2023

Disetujui : 20 Nov 2023

### ABSTRACT

*The purpose of this research was to determine the influence of service quality and tax sanctions on individual taxpayer compliance. The type of research used is associative research. The place of research was carried out at the Pratama Ilir Timur Tax Service Office, Palembang City. The data used is primary data. The data collection method used in this research is a questionnaire. The data analysis techniques used in this research are validity test, reliability test, classical assumption test, coefficient of determination, multiple linear regression analysis, and t test assisted by the Statistical Program for Special Science (SPSS). The research results show that Service Quality has no effect on individual taxpayer compliance, while tax sanctions have an effect on individual taxpayer compliance.*

**Keywords:** Compliance, Sanctions, Service, Quality

### ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Tempat penelitian dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Timur Kota Palembang. Data yang digunakan yaitu data primer. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, koefisien determinasi, analisis regresi linier berganda, dan uji t dibantu oleh Statistic Program For Spesial Science (SPSS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sementara sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

**Kata Kunci:** Kepatuhan, Kualitas, Pelayanan, Sanksi

## PENDAHULUAN

Tinggi rendahnya penerimaan pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor yang sangat besar pengaruhnya pada penerimaan pajak adalah kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan menjadi dua macam, secara sederhana dan secara komperhensif. Pengertian kepatuhan secara sederhana adalah sekedar menyangkut sejauh mana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai ketentuan yang berlaku, sedangkan pengertian kepatuhan yang lebih komperhensif adalah bagaimana sikap pembayar pajak yang memiliki rasa tanggung jawab sebagai warga negara bukan hanya sekedar takut akan sanksi dari hukum pajak yang berlaku (Simanjuntak dan Imam, 2012). Kepatuhan wajib pajak ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan pajak dapat diartikan sebagai perbandingan antara pelayanan yang dirasakan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan, begitu juga sebaliknya (Sapriadi, 2013).

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan menambah kepatuhan wajib pajak, pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan juga sangat penting. Pemahaman merupakan suatu proses dari berjalannya pengetahuan seseorang. Meskipun Direktorat Jenderal Pajak telah berusaha membuat wajib pajak dan masyarakat menjadi mudah dalam memahami dan melaksanakan kewajiban perpajakannya, namun pada kenyataannya ada beberapa wajib pajak yang tidak/belum melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan benar secara sukarela (*voluntary*) dikarenakan wajib pajak kurang memahami ketentuan/kewajiban di bidang perpajakan. Rendahnya kesadaran masyarakat akan kewajiban perpajakan ini seringkali disebabkan oleh karena ketidaktahuan masyarakat akan aturan perpajakan. Pemahaman pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam membantu wajib pajak melaksanakan tingkat kepatuhan wajib pajak khususnya pemahaman dasar mengenai perpajakan (Adiasa, 2013).

Kepatuhan akan peraturan pajak sangatlah penting, sehingga sanksi harus diterapkan untuk mencegah ketidakpatuhan. Hal ini akan mendorong wajib pajak untuk patuh dan memenuhi kewajiban perpajakan. Sanksi yang diterapkan harus lebih obyektif dan proporsional demi mendorong

kepatuhan wajib pajak di masa yang akan datang. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati dan dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan adalah alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Wirawan dan Naniek, 2017).

Sanksi perpajakan adalah kontrol atau pengawasan dari pemerintah untuk menjamin ditaatinya peraturan-peraturan oleh warga Negara agar tidak terjadi pelanggaran pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak. Sanksi perpajakan dapat memicu kenaikan kepatuhan wajib pajak dikarenakan wajib pajak juga akan membayar kewajibannya karena jika tidak akan diberi sanksi (Siti, 2017).

Kepatuhan pajak merupakan fenomena yang sangat kompleks dilihat dari banyak perspektif, dalam dunia perpajakan Indonesia belakangan ini membuat masyarakat dan wajib pajak khawatir untuk membayar pajak. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, karena para wajib pajak tidak ingin jika pajak yang telah mereka bayarkan disalahgunakan oleh aparat pajak itu sendiri. Oleh karena itu, beberapa wajib pajak berusaha menghindari pajak. Faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak antara lain ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, pembangunan infrastruktur yang tidak merata dan banyaknya kasus korupsi yang dilakukan pejabat tinggi. Dalam sesi tanya jawab pada beberapa kegiatan sosialisasi pajak dilakukan, masyarakat kurang merasakan manfaat dari pajak yang telah dibayar, misalnya masih banyak jalan yang rusak (Mahardika, dkk, 2015).

Kepatuhan perpajakan dibagi menjadi dua yakni, kepatuhan perpajakan formal dan kepatuhan perpajakan material. Kepatuhan perpajakan formal merupakan ketaatan wajib pajak dalam memenuhi ketentuan formal perpajakan sedangkan kepatuhan perpajakan material merupakan ketaatan wajib pajak dalam memenuhi ketentuan material perpajakan. Kepatuhan perpajakan akan terwujud jika wajib pajak memiliki kesadaran untuk membayar dan melaporkan pajaknya (Hari dan Mia, 2023).

Berdasarkan penelitian (Gede dan Buadiartha, 2016) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan Perpajakan pada Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Niat Sebagai Variabel Moderasi. Hasilnya Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak

berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan berdasarkan penelitian (Riadita dan Saryadi, 2017) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil dari penelitian tersebut adalah Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan (Surya dan Ery, 2018) dengan judul Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil Penelitian tersebut menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tambahan.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan (Supriatiningsih dan Firhan, 2021) dengan judul Pengaruh Kebijakan E-Filing, Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil penelitian tersebut menyatakan sanksi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan berdasarkan penelitian yang dilakukan (Siamena, dkk, 2017) dengan judul Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Manado. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan uraian diatas, maka yang menjadi rumusan dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Ilir Timur Kota Palembang. Tujuan Penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada pemilihan variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan serta objek penelitian yang digunakan yaitu pada WPOP di KPP Ilir Timur Kota Palembang.

## KAJIAN PUSTAKA

### Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (Mardiasmo, 2018) Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungutan pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Menurut (Anastasia dan Lilis, 2014) tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Karena disebut sebagai wajib PAJAK, seorang memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi. Hak serta kewajiban inilah yang dilindungi oleh pemerintah melalui undang-undang. Menurut (Siti, 2017), kepatuhan wajib pajak adalah ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan pajak yang berlaku. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut (Simanjuntak dan Imam, 2012), sejalan dengan implementasi *Self Assesment System*, diharapkan wajib pajak dapat mencapai suatu tingkat kepatuhan sukarela. Dengan demikian Kepatuhan wajib pajak untuk melaporkan pajak pada kondisi yang sebenarnya dapat terlaksana. Beberapa pengukuran kepatuhan wajib pajak antara lain :

1. Penyampaian Laporan Pajak
2. Penyampaian SPT
3. Pembayaran Pajak Tepat Waktu

### Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan pajak adalah persepsi dari konsumen karena sifatnya yang tidak nyata serta produksi dan konsumsinya berjalan secara simultan atau bersamaan (Heizer dan Render, 2016). Kualitas pelayanan pajak dapat diartikan sebagai perbandingan antara pelayanan yang dirasakan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan, begitu juga sebaliknya (Sapriadi, 2013).

Beberapa pengukuran kualitas pelayanan pajak menurut (Arum, 2018) antara lain:

1. Kualitas Interaksi, merupakan suatu apresiasi tentang penilaian pelayanan yang diterima oleh masyarakat sebagai interaksi pegawai yang ditunjukkan oleh masyarakat yang dilayani.
2. Kualitas Lingkungan Fisik, merupakan sebuah konsep kualitas yang harus didayagunakan oleh suatu organisasi sehingga menimbulkan rasa nyaman, tentram, dan dapat meningkatkan hasil kerja yang baik untuk meningkatkan kinerja organisasi tersebut.

3. Hasil Kualitas Pelayanan, merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan jasa, manusia, dan proses yang memenuhi harapan. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan mutu kantor pelayanan pajak dimata masyarakat.

### **Sanksi Perpajakan**

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan dengan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau ditaati atau dipatuhi atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2018). Menurut (Adrian, 2018), pengukuran Sanksi pajak dapat dibagi menjadi:

1. Sanksi Pidana, adalah sanksi yang dikenakan kepada wajib pajak berupa denda atau pidana kurungan yang bertujuan agar kesadaran wajib pajak tumbuh untuk mematuhi kewajiban perpajakan berdasarkan peraturan perpajakan yang berlaku.
2. Sanksi Administrasi, adalah pembayaran kerugian yang ditimbulkan wajib pajak kepada negara. Pembayaran kerugian tersebut dapat berupa denda, bunga, dan kenaikan. Besaran sanksi yang dikenakan, mengikuti jenis pelanggaran atau kesalahan yang dilakukan wajib pajak.

### **Kerangka Pemikiran**

#### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kualitas pelayanan yang baik akan memotivasi seseorang untuk patuh dalam membayar pajak. Kepatuhan wajib pajak tercipta dari persepsi wajib pajak itu sendiri terhadap faktor internal dan faktor eksternal yang mempengaruhinya. Berdasarkan teori pembelajaran sosial, wajib pajak dapat belajar melalui pengamatan dan pengalaman, baik pengalaman dari diri sendiri maupun dari orang lain (Robbins, 2008). Hal ini bisa diterapkan terkait pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak.

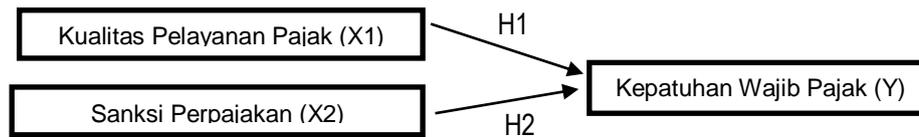
Berdasarkan Penelitian (Gede dan Buadiartha, 2016) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan pada

perilaku kepatuhan wajib pajak dengan niat sebagai variabel moderasi. Hasil penelitian ini menyimpulkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan berdasarkan Penelitian (Riadita dan Saryadi, 2017) dengan judul Pengaruh Kualitas pelayanan kesadaran wajib pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitian tersebut adalah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Sanksi Perpajakan memiliki peran penting guna memberi pembelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan pajak. Menurut (Zain, 2007) menyatakan bahwa atas kepercayaan yang diberikan kepada wajib pajak, maka diperlukan tindakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan perpajakannya, tindakan tersebut adalah salah satunya dengan memberikan sanksi kepada wajib pajak yang tidak patuh. Wajib pajak akan patuh jika mereka berfikir adanya sanksi berat akibat tindakan ilegal dalam usahanya menyelundupkan pajak. Penerapan sanksi perpajakan baik pidana maupun administrasi mendorong kepatuhan wajib pajak, namun penerapan sanksi harus konsisten dan berlaku terhadap semua wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban pajaknya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Siamea, dkk, 2017) dengan judul Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Manado. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan berdasarkan penelitian yang dilakukan (Supriatiningsih dan Firhan, 2021) dengan judul Pengaruh Kebijakan E-Filing, Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil Penelitian tersebut menyatakan Sanksi Perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.



Sumber: Penulis (2023)

Gambar 1. Kerangka Pemikiran

**Hipotesis**

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

- H1: Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- H2: Sanksi Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

**METODOLOGI PENELITIAN**

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif yang dilakukan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP Ilir Timur Kota Palembang. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh WPOP yang terdaftar di KPP Ilir Timur Kota Palembang sebanyak 222.158 wajib pajak. Sampel pada penelitian ini menggunakan rumus slovin sehingga mencapai 100 responden dan diambil secara acak.

Data yang digunakan adalah dan primer dan sekunder. Data primer berupa kuisisioner yang

disebar kepada responden. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pengujian statistik dari hasil kuisisioner kemudian hasil pengujian akan dijelaskan secara rinci pada bagian pembahasan. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji hipotesis secara parsial, dan uji koefisien determinasi.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil**

**Uji Validitas**

Uji validitas atau nilai  $r_{tabel}$  untuk populasi pada penelitian ini adalah sebanyak 100 orang responden adalah 0,1654. Sehingga bila  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ , maka pernyataan tersebut adalah valid. Berikut pernyataan dari variabel X1 sebanyak 5 pernyataan, berikut ini hasil uji validitas dari kualitas pelayanan:

Tabel 1. Hasil uji Validitas X1

No Item	Rxy	Rtabel	Keterangan
1	0,745	0,1654	Valid
2	0,737	0,1654	Valid
3	0,707	0,1654	Valid
4	0,565	0,1654	Valid
5	0,383	0,1654	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2023)

Tiap butir pernyataan pada variabel X1 di atas memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  sehingga lulus uji validitas. Kemudian butir pernyataan pada variabel

X2 sebanyak 5 pernyataan, berikut ini hasil uji validitas dari sanksi perpajakan:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas X2

No Item	Rxy	Rtabel	Keterangan
1	0,417	0,1654	Valid
2	0,699	0,1654	Valid
3	0,572	0,1654	Valid
4	0,644	0,1654	Valid
5	0,567	0,1654	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2023)

Tiap butir pernyataan pada variabel X2 di atas memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  sehingga lulus uji validitas. Butir pernyataan selanjutnya pada variabel

Y sebanyak 5 pernyataan, berikut ini hasil uji validitas dari kepatuhan perpajakan:

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas Y**

No Item	Rxy	Rtabel	Keterangan
1	0,378	0,1654	Valid
2	0,355	0,1654	Valid
3	0,363	0,1654	Valid
4	0,745	0,1654	Valid
5	0,733	0,1654	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2023)

Tiap butir pernyataan pada variabel Y di atas memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  sehingga lulus uji validitas.

**Uji Reabilitas**

Nilai hitung Cronbach's Alpha harus lebih besar dari 0,6. Berikut ini hasil penilaian dari uji reabilitas:

**Tabel 4. Hasil Uji Reabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
X1	0,752	0,6	Reliabel
X2	0,724	0,6	Reliabel
Y	0,698	0,6	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2023)

Berdasarkan hasil pengujian reabilitas, nilai Cronbach's Alpha dari masing-masing variabel lebih besar dari 0,6. Oleh karena itu, seluruh butir pernyataan dalam masing-masing variabel dinyatakan reliabel.

**Uji Normalitas**

Salah satu metode uji normalitas yaitu dengan penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik normal *P-Plot of Regression* atau dengan uji *One Sample Kolmogrov-Smirnov*, pada tabel di bawah ini ditunjukkan hasil uji *One Sample Kolmogrov-Smirnov*:

**Tabel 5. Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.05837001
Most Extreme Differences	Absolute	.075
	Positive	.075
	Negative	-.040
Kolmogorov-Smirnov Z		.755
Asymp. Sig. (2-tailed)		.619

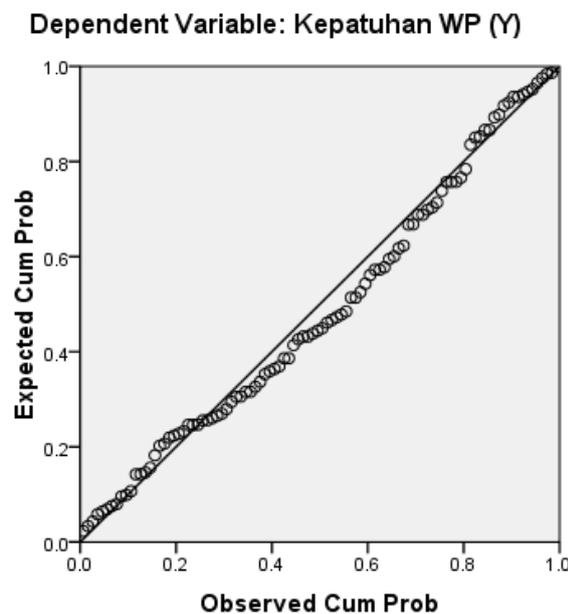
a. Test distribution is Normal.

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2023)

Berdasarkan pengujian di atas terlihat bahwa nilai hasil pengujian adalah 0,619 lebih besar dari

0,05, sehingga dinyatakan lulus uji. Selain itu dapat juga dibuktikan dengan grafik berikut:

## Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: Hasil Pengolahan Data (2023)

**Gambar 2. Grafik Normal P-Plot of Regression**

Berdasarkan gambar diatas dapat disimpulkan bahwa grafik normal P-P plot terlihat titik menyebar disekitar garis diagonal, maka memenuhi asumsi normalitas. Selain menggunakan grafik P-P plot, pengujian normalitas juga didukung dengan analisis

statistik menggunakan uji statistik non parametik Kolmogrov-Smirnov (K-S).

#### Uji Multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas pada penelitian ini dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				Collinearity Statistics		
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
1 (Constant)	7.083	1.544		4.588	.000		
Kualitas Pelayanan (X1)	.045	.098	.045	.456	.650	.987	1.013
Sanksi Perpajakan (X2)	.273	.114	.238	2.402	.018	.987	1.013

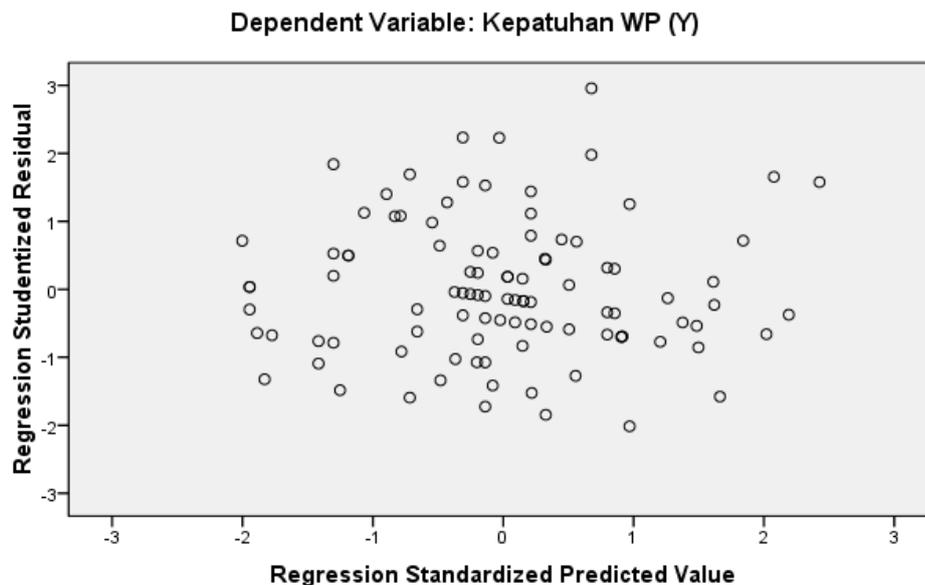
a. Dependent Variable: Kepatuhan WP (Y)

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2023)

Dari hasil perhitungan di atas, menunjukkan variabel independen kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan memiliki nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

#### Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi kesamaan *variance* dari residual atau pengamatan ke pengamatan lain, hasil dari pengelolaan data uji heterokedastisitas dengan grafik pada program SPSS 16 adalah sebagai berikut:



Sumber: Hasil Pengolahan Data (2023)

**Gambar 3. Hasil Pengujian Scatterplot**

Berdasarkan tampilan gambar 3 dapat disimpulkan bahwa plot menyebar secara acak diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu *Regression Studentized Residual* dapat dinyatakan tidak terjadi heterokedastisitas.

**Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis linier berganda terdapat asumsi klasik yang harus terpenuhi yaitu residual berdistribusi normal, tak ada multikolineritas, tak ada heterokedastisitas (Wiratna, 2018). Berikut adalah hasil perhitungan dari analisis regresi linear berganda:

**Tabel 7. Hasil Uji Regresi Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.083	1.544		4.588	.000
Kualitas Pelayanan (X1)	.045	.098	.045	.456	.650
Sanksi Perpajakan (X2)	.273	.114	.238	2.402	.018

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP (Y)

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2023)

Dari tabel 8 diketahui hasil analisis regresi linear berganda pada penelitian ini diperoleh persamaan regresi:

$$Y = 7,083 + 0,045X_1 + 0,273X_2 + e$$

Hasil persamaan regresi dan interpretasi dari analisis regresi berganda adalah: Nilai konstanta (a) bertanda positif, yaitu 7,083. Artinya apabila kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan sama dengan nol (0) maka kepatuhan WP mengalami kenaikan sebesar 7,083. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X1) yaitu sebesar 0,045. Artinya jika variabel kualitas

pelayanan mengalami kenaikan sebesar 1% maka variabel kepatuhan WP akan mengalami kenaikan sebesar 0,045 dengan asumsi variabel lain tetap. Nilai koefisien regresi variabel sanksi pajak (X2) yaitu sebesar 0,273. Artinya jika variabel sanksi pajak mengalami kenaikan sebesar 1% maka variabel kepatuhan WP akan mengalami kenaikan sebesar 0,273 dengan asumsi variabel lain tetap.

**Uji Parsial (Uji t)**

Uji T (*Test T*) adalah salah satu tes yang digunakan untuk menguji kebenaran atau kepalsuan hipotesis yang menyatakan bahwa diantara dua buah *mean* sampel yang diambil secara random dari populasi

yang sama, tidak terdapat perbedaan yang signifikan (Sudjiono, 2010).

Hasil uji hipotesis secara parsial (Uji t) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 8. Hasil Uji Regresi Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.083	1.544		4.588	.000
Kualitas Pelayanan (X1)	.045	.098	.045	.456	.650
Sanksi Perpajakan (X2)	.273	.114	.238	2.402	.018

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP (Y)

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2023)

### H1: Kualitas Pelayanan (X1) Berpengaruh Terhadap Kepatuhan WP (Y)

Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa diketahui nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,456 sedangkan  $t_{tabel}$  dengan tarif nyata ( $\alpha$ ) sebesar 5% serta  $df = n-k-1 = (100-2-1) = 97$  adalah 1,984, jadi dapat disimpulkan bahwa  $H_{a1}$  ditolak dan  $H_{o1}$  diterima karena  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dengan angka  $0,456 < 1,984$ . serta nilai signifikan X1 sebesar 0,650 karena nilai  $t \text{ sig} < 0,05 = 0,650 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Ilir Timur Palembang.

### H2: Sanksi Perpajakan (X2) Berpengaruh Terhadap Kepatuhan WP (Y)

Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa diketahui nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel sanksi

perpajakan (X2) sebesar 2,402 sedangkan  $t_{tabel}$  dengan tarif nyata ( $\alpha$ ) sebesar 5% serta  $df = n-k-1 = (100-2-1) = 97$  adalah 1,984, jadi dapat disimpulkan bahwa  $H_{a2}$  ditolak dan  $H_{o2}$  diterima karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan angka  $2,402 > 1,984$ . serta nilai signifikan X2 sebesar 0,018 karena nilai  $t \text{ sig} < 0,05 = 0,018 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Ilir Timur Palembang.

### Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Uji Koefisien Determinasi (R-Squared) adalah uji untuk menjelaskan besaran proporsi variasi dari variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen (Widarjono, 2018). Hasil uji determinasi dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.247 <sup>a</sup>	.061	.042	3.090

a. Predictors: (Constant), Sanksi Perpajakan (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2023)

Berdasarkan hasil uji hipotesis tabel *Model Summary* diperoleh nilai *Adjusted R square* sebesar 0,042 atau 42%. Hasil ini berarti 42% variabel kepatuhan WPOP di KPP Pratama Ilir Timur Palembang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan, sedangkan sisanya 58% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

### Pembahasan

#### Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan WP

Hasil pengujian hipotesis pertama pada pengujian parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Ilir Timur Palembang. Hal ini tidak sesuai dengan teori yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan pajak sebagai pembanding antara pelayanan yang dirasakan konsumen dengan kualitas pelayanan

yang diharapkan konsumen. Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan, begitu juga sebaliknya (Sapriadi, 2013).

Kualitas pelayanan pajak pada penelitian ini berarti tidak mampu membantu untuk dapat melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakan dengan benar melalui pelayanan pajak yang dilakukan oleh petugas pajak kepada wajib pajak yang seharusnya dapat meningkatkan realisasi dalam pembayaran pajak. Hasil ini juga bisa diartikan semakin bagus kualitas pelayanan pajak tidak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak tersebut pada area KPP Pratama Ilir Timur Palembang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan (Gede dan Buadiartha, 2016) yang menyatakan kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Riadita dan Saryadi, 2017) serta (Surya dan Ery, 2018) yang menunjukkan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WP**

Hasil pengujian hipotesis kedua pada pengujian parsial menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Ilir Timur Palembang. Hal ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa wajib Pajak akan patuh jika mereka berfikir adanya sanksi berat akibat tindakan illegal dalam usahanya menyelundupkan pajak. Penerapan sanksi perpajakan baik pidana maupun administrasi mendorong kepatuhan wajib pajak, namun penerapan sanksi harus konsisten dan berlaku terhadap semua wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban pajaknya (Zain, 2007).

Berdasarkan hasil dari tanggapan responden tentang sanksi perpajakan bahwa indikator dari sanksi perpajakan dapat membuat wajib pajak memahami pentingnya membayar pajak agar terhindar dari sanksi pajak, wajib pajak juga dapat mengetahui sanksi pajak dibagi menjadi 2 yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Artinya semakin banyak wajib pajak yang memahami tentang sanksi pajak bagi yang melanggar, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Siamena, dkk, 2017) yang

menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Tetapi tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Supriatiningsih dan Firhan, 2021) dengan judul Pengaruh Kebijakan E-Filing, Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil Penelitian tersebut menyatakan Sanksi Perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dipaparkan, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Ilir Timur Kota Palembang.
2. Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Ilir Timur Kota Palembang.

### **Rekomendasi**

Beberapa keterbatasan mungkin dapat mempengaruhi hasil penelitian ini. Responden penelitian ini mencakup wilayah objek penelitian yang mengakibatkan penelitian di daerah-daerah yang berbeda dapat menghasilkan hasil yang berbeda-beda juga. Penelitian yang akan datang diharapkan dapat mengambil lokasi sampel penelitian yang lebih luas. Penelitian ini membatasi kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan sebagai variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan variabel lain diantaranya adalah penerapan e-filing, pemahaman pajak, dan kesadaran pajak.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Adiasa, N. 2013. Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Moderating Preferensi Risiko. *Accounting Analysis Journal*. Vol. 2 No. 3. pp. 34–52.
- Adrian. 2018. Analisis Penerapan Sanksi Administrasi atas Objek Pajak Bumi dan Bangunan yang Terutang di Kecamatan Penanggalan. *Accounting Analysis Journal*. Vol. 2 No. 3. pp. 53–62.
- Anastasia dan Lilis. 2014. *Perpajakan-Teori dan Peraturan Terkini*. Andi. Yogyakarta.

- Arum, R. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Dan Kondisi Keuangan sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris wajib Pajak Orang Pribadi di Magelang). *E-Prints Journal*.
- Hari, K. K dan Mia K. 2023. Kesadaran Wajib Pajak dan Persepsi Kemudahan Penggunaan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Balance*. Vol. 8 No. 1. pp. 19–30.
- Heizer dan Render. 2016. *Manajemen Operasi. Edisi 11*. Salemba Empat. Jakarta.
- Gede dan Budiarta. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Perpajakan Pada Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak dengan Niat sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Udayana*.
- Mahardika, I G N P, Anjuman Z dan I Made N. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Singaraja. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi Undiksha*. Vol. 5. No. 1. pp. 183-190.
- Mardiasmo. 2018. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Andi. Yogyakarta.
- Riadita, F A dan Saryadi. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. (Studi Pada UMKM Yang Terdaftar Di KPP Pratama Semarang Selatan). *JIAB: Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. Vol. 8 No. 2 pp. 105-113.
- Robbins, S P. 2008. *Perilaku Organisasi*. PT Intan Sejati. Klaten.
- Sapriadi, D. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB (Pada Kecamatan Selupu Rejang). *Jurnal Akuntansi*. Vol.1 No. 1. pp. 1-22.
- Siamena, E, Harijanto S, dan Jessy D.L. Warongan. 2017. Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Manado. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*. Vol. 12 No.2. pp. 917-927.
- Simanjuntak dan Imam. 2012. *Dimensi Ekonomi Perpajakan Pembangunan Ekonomi*. Raih Asa Sukses. Jakarta.
- Siti. 2017. *Perpajakan - Teori Kasus. Edisi 10, Buku 1*. Salemba Empat. Jakarta.
- Sudjiono, A. 2010. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Rajawali Press. Jakarta.
- Supriatiningsih dan Firhan S J. 2021. Pengaruh Kebijakan E-Filling, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*. Vol. 9 No.1 pp. 199-208.
- Surya dan Ery. 2018. Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Prbadi.
- Widarjono, A. 2018. *Ekonometrika Pengantar dan Aplikasinya Disertai Panduan Eviews. Edisi Kelima*. UPP STIM YKPN. Yogyakarta.
- Wiratna. 2018. *Metodelogi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Pustaka Baru Press. Yogyakarta.
- Wirawan, I B N A P dan Naniek N. 2017. Pengaruh Penerapan Kebijakan Tax Amnesty dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi*, Vol. 21 No.3. pp. 21-40.
- Zain, M. 2007. *Manajemen Perpajakan*. Edisi Kedua. Salemba Empat. Jakarta.