

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN DAN BIAYA KEPATUHAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA PEMATANG SIANTAR**

**Ketrin Olivia Silaban<sup>1</sup>, Fitriyah<sup>2</sup>**

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis,  
Universitas Pamulang, Tangerang Selatan

Correspondence		
Email: nurgiansah@upy.ac.id	No. Telp:	
Submitted 22 Juli 2024	Accepted 4 Agustus 2024	Published 7 Agustus 2024

### ABSTRACT

This study aims to determine the influence of service quality, tax sanctions, and taxpayer compliance costs together on taxpayer compliance. This research is a type of quantitative research. The sample in this study is individual taxpayers who are registered and classified as effective at KPP Pratama Pematang Siantar which totals 100 respondents. The results of the study show that the Quality of Tax Services on Taxpayer Compliance shows a tcount value (2.886) and a sig value (0.005) < 0.05, so it can be concluded that Service Quality has a positive and significant effect on the Compliance of Individual Taxpayers. if the variable of Tax Sanctions on Taxpayer Compliance shows a tcal value (4.691) and a value of sig (0.000) < 0.05, so it can be concluded that the variable of Tax Sanctions has a positive and significant effect on the Compliance of Individual Taxpayers. The variable Tax Compliance Cost to Taxpayer Compliance shows a tcal value (2.146) and a sig value (0.034) < 0.05, so it can be concluded that the compliance cost variable has a positive and significant effect on the compliance of individual taxpayers. Together, the variables of service quality, tax sanctions and taxpayer compliance costs affect the compliance of individual taxpayers, this can be seen that the significance value is 0.000. The significance probability value is less than 0.05.

**Keywords:** Service Quality, Tax Sanctions, Tax Compliance Costs, Taxpayer Compliance.

## 1. INTRODUCTION

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) adalah unsur pelaksanaan Direktorat Jendral Pajak (DJP) yang berada di bawah kantor wilayah dan bertanggung jawab langsung kepada kantor wilayah. Direktorat Jendral Pajak membentuk kantor – kantor sesuai dengan tugas dan kewajibannya, ada tiga jenis kantor pelayanan pajak yaitu Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Madya dan Kantor Pelayanan (KPP) Pratama salah satunya KPP Pratama Pematang Siantar merupakan salah satu kantor adminitrasi pajak di area Kota Pematang Siantar yang mempunyai tugas pokok dan menyelenggarakan urusan perpajakan, karena iuran pajak dapat digunakan untuk pembangunan dan kesejahteraan bangsa Indonesia.

Peningkatan Kualitas SDM khususnya para pegawai yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pematang Siantar perlu dilakukan untuk tercapainya visi dan misi itu sendiri, serta untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan publik yang diberikan. Menurut Undang – Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang – Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan yang diselenggarakan oleh pelayanan publik.

Citra atau image Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pematang Siantar dimata wajib pajak sangat berpengaruh terhadap tercapainya visi dan misi Direktorat Jendral Pajak. Citra yang baik dan menyenangkan akan menumbuhkan kepercayaan dan pengakuan atau pandangan yang positif atas pelayanan yang diberikan. Kepercayaan wajib pajak menimbulkan masyarakat untuk memberikan kontribusi dalam wujud untuk melaksanakan aktivitas yang mendukung Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pematang Siantar yang memberikan pelayanan. Jika Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pematang Siantar memiliki citra yang buruk maka menimbulkan penurunan citra yang dapat menyebabkan pernyataan yang kurang / tidak puas, banyaknya

keluhan, menurunnya kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran dan pelaporan, Wajib Pajak tidak patuh, dan yang lebih fatal wajib pajak tidak mau memenuhi kewajiban perpajakan sama sekali.

Kepatuhan wajib pajak dapat di defenisikan sebagai perilaku dari seseorang wajib pajak yang melaksanakan semua kewajiban perpajakan dan menikmati hak perpajakannya dengan ketentuan peraturan perundang – undangan (Restu 2019). Isu mengenai rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi sangat penting dikarenakan ketidakpatuhan perpajakan akan memunculkan upaya penghindaran dan penggelapan pajak hal ini secara tidak langsung akan menyebabkan berkurangnya penerimaan pajak ke kas negara

Adapun jumlah pelaporan SPT Tahunan oleh Wajib Pajak baik secara langsung maupun online ,hingga awal Juli 2023 KPP Pratama Pematangsiantar telah membukukan 80,45 persen dari target Wajib Pajak yang menyampaikan SPT sebanyak 73.606 WP dengan pertumbuhan sebesar 6,00 persen. Ada kekurangan sekitar 14.389 WP yang belum menyampaikan SPT Tahunannya (hariansib.com, 2023).

Dari data mengenai rasio kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah kantor pelayanan pajak di kota Pematang Siantar, jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT belum mencapai target yang diharapkan untuk wilayah kantor pelayanan pajak Pematang Siantar. Hal ini menunjukkan bahwa adanya terdapat indikasi perilaku ketidakpatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Salah satu faktor penyebab rendahnya kepatuhan pajak adalah kurangnya kualitas pelayanan petugas pajak. Kualitas dan strategi pelayanan yang baik bertujuan untuk membentuk persepsi masyarakat yang positif tentang pajak dalam penerapan self assessment system yang berorientasi kepada kepatuhan Wajib Pajak. Kualitas pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh kantor pelayanan pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundangan, yang mana bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sehingga apabila pelayanan yang diberikan oleh fiskus baik, maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya juga meningkat. Kepatuhan wajib pajak yang meningkat akan mendorong wajib pajaknya untuk membayar pajak sesuai peraturan sehingga dapat meningkatkan penerimaan pajak negara. Kualitas Pelayanan agar dapat memberikan kepuasan bagi pengguna jasanya memiliki lima dimensi, yaitu Responsiveness (Ketanggapan), Reliability (Keandalan), Empathy (Empati), Assurance (Jaminan), dan Tangible (Bukti Fisik/Langsung) (Wijayani, 2019).

Faktor lain yang juga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan dapat diberikan dan dikenakan kepada para Wajib Pajak (WP/OP) yang tidak mematuhi aturan yang tertuang dalam Undang-Undang Perpajakan. Sanksi yang diberikan kepada WP/OP dapat berupa sanksi administrasi seperti denda, bunga atau pengenaan tarif pajak yang lebih tinggi serta sanksi pidana yaitu berupa kurungan penjara. Wajib Pajak yang memahami hukum perpajakan dengan baik akan berusaha untuk mematuhi segala pembayaran pajak dibandingkan melanggar karena dapat merugikan secara materil (Susmita dan Supadmi 2016).

Fenomena yang terjadi Di KPP Pratama Pematang Siantar, masih terdapat keluhan dari wajib pajak orang pribadi mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak. Beberapa wajib pajak merasa bahwa petugas pajak kurang ramah, lambat dalam menanggapi pertanyaan, dan tidak memberikan solusi yang memuaskan atas permasalahan perpajakan mereka. Hal ini diduga dapat menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Di sisi lain, penerapan sanksi perpajakan di KPP Pratama Pematang Siantar juga masih dipertanyakan oleh wajib pajak, karena mereka merasa bahwa sanksi yang diberikan terlalu ringan atau tidak diterapkan secara konsisten. Kondisi ini dapat menyebabkan wajib pajak kurang termotivasi untuk patuh. Selain itu, beberapa wajib pajak juga mengeluhkan

biaya kepatuhan pajak yang harus mereka tanggung, seperti biaya konsultasi, biaya pelaporan, dan biaya lainnya, yang dinilai cukup tinggi. Hal ini dapat mengurangi keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Penelitian-penelitian tentang kepatuhan wajib pajak orang pribadi telah banyak diteliti di Indonesia. Namun dari banyak hasil yang sudah diteliti, hasil tersebut tidak dapat menjadikannya acuan karena hasil penelitian di setiap tempat berbeda dengan tempat lainnya. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Indriyani (2018), yang mana hasil penelitian menunjukkan jika Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kepanjen. Artinya, pemberian kualitas pelayanan yang baik oleh kantor pelayanan pajak akan menaikkan tingkat kepatuhan dari wajib pajak orang pribadi. Dan Sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kepanjen. Artinya, penerapan hukuman atau sanksi kepada wajib pajak orang pribadi yang melanggar peraturan pajak berupa sanksi pajak apabila diterapkan secara tegas dapat menaikkan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan penjelasan diatas tentang masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Pematang Siantar dan hasil penelitian tentang kepatuhan wajib pajak yang masih inkonsisten, maka penulis merasa penting dan tertarik untuk melakukan penelitian di KPP Pratama Pematang Siantar dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN DAN BIAYA KEPATUHAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA PEMATANG SIANTAR”

## 2. RESEARCH METHODS

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menguji hipotesis. Tempat peneliti yang digunakan oleh peneliti adalah KPP Pratama Pematang Siantar yang beralamat di Jalan Raya. Dahlia No.12, Bukit Sofa, Kec. Siantar Bar., Kota Pematang Siantar, Sumatera Utara. Waktu penelitian dilakukan sejak pengajuan judul yang dimulai dari bulan Februari 2023 sampai dengan proposal pada bulan Mei 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Pematang Siantar. Jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan tergolong efektif di KPP Pratama Pematang Siantar yaitu 86.311 orang.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling. Jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan tergolong efektif di KPP Pratama Pematang Siantar yaitu 86.311 orang dan jumlah sample ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan batas kesalahan 10%. Maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan Uji asumsi klasik yang terdiri dari Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas dilanjutkan dengan Analisis Regresi dan Uji Hipotesis yang terdiri dari Uji Simultan (Uji F), Uji parsial ( Uji t), Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).

## 3. RESEARCH RESULTS AND DISCUSSION

### Research Result

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada 100 responden penelitian. Dari 100 kuesioner yang dibagikan, tidak ada kuesioner yang cacat atau rusak, sehingga kuesioner yang digunakan untuk melakukan analisis data yaitu sebanyak 100 kuesioner. Berikut ini adalah karakteristik responden pada penelitian ini:

**Tabel 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
---------------	--------	----------------

Laki-Laki	49	49,0
Perempuan	51	51,0
Total	100	100,0

Sumber: Data di olahan SPSS (2024)

Berdasarkan pada tabel diatas dapat diketahui jika karakteristik responden dalam penelitian ini berdasarkan jenis kelamin didapatkan jika responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 49 responden (49,0%), dan perempuan sebanyak 51 responden (51,0%).

**Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah	Presentase (%)
21-25	2	2,0
26-30	4	4,0
31-35	35	35,0
36-40	28	28,0
41-45	31	31,0
Total	100	100,0

Sumber: Data di olahan SPSS (2024)

Berdasarkan pada tabel diatas dapat diketahui jika responden dengan usia 21-25 sebanyak 2 responden (2,0%), usia 26-30 sebanyak 4responden (4,0%), usia 31-35 sebanyak 35 responden (35,0%), usia 36-40 sebanyak 28 responden (28,0%) dan usia 41-45 sebanyak 31 responden (31,0%). Sehingga dapat diketahui jika responden didominasi usia 31-35 tahun.

**Tabel 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Responden**

Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
SD	0	0
SMP	9	9,0
SMA	57	57,0
SARJANA	34	34,0
Total	100	100,0

Sumber: Data di olahan SPSS (2024)

Berdasarkan pada tabel diatas dapat diketahui jika karakteristik responden dalam penelitian ini berdasarkan pendidikan terakhir didapatkan jika terdapat 9 responden (9,0%) dengan pendidikan SMP, 57 responden (57,0%) dengan pendidikan SMA dan 34 responden (34,0%) dengan pendidikan Sarjana.

**Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas**

Variabel	Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi(Y)	Pernyataan 1	0, 716	0.3610	Valid
	Pernyataan 2	0, 836	0.3610	Valid
	Pernyataan 3	0, 876	0.3610	Valid
	Pernyataan 4	0, 801	0.3610	Valid
	Pernyataan 5	0, 756	0.3610	Valid
	Pernyataan 6	0, 608	0.3610	Valid
Kualitas Pelayanan	Pernyataan 1	0, 836	0.3610	Valid
	Pernyataan 2	0, 878	0.3610	Valid

Variabel	Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Perpajakan (X1)	Pernyataan 3	0,886	0.3610	Valid
	Pernyataan 4	0,722	0.3610	Valid
	Pernyataan 5	0,784	0.3610	Valid
	Pernyataan 6	0,769	0.3610	Valid
	Pernyataan 7	0,853	0.3610	Valid
	Pernyataan 8	0,874	0.3610	Valid
	Pernyataan 9	0,924	0.3610	Valid
	Pernyataan 10	0,814	0.3610	Valid
Sanksi Pajak (X2)	Pernyataan 1	0,701	0.3610	Valid
	Pernyataan 2	0,845	0.3610	Valid
	Pernyataan 3	0,698	0.3610	Valid
	Pernyataan 4	0,860	0.3610	Valid
	Pernyataan 5	0,708	0.3610	Valid
Biaya Kepatuhan Pajak (X3)	Pernyataan 1	0,888	0.3610	Valid
	Pernyataan 2	0,825	0.3610	Valid
	Pernyataan 3	0,864	0.3610	Valid
	Pernyataan 4	0,751	0.3610	Valid
	Pernyataan 5	0,831	0.3610	Valid

Sumber: Data di olahan SPSS (2024)

Berdasarkan hasil pengujian validitas seperti dijelaskan pada tabel diatas bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel – variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel ( $r$  tabel = 0.3610) sehingga semua indikator dari masing – masing variabel Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Sanksi Pajak dan Biaya Kepatuhan Pajak dinyatakan valid.

**Tabel 3.5 Uji Reliabilitas Variabel**

Variabel	Cronbach alpha	Nilai	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	0,847	$>$ 0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan Perpajakan	0,949	$>$ 0,60	Reliabel
Sanksi Pajak	0,801	$>$ 0,60	Reliabel
Biaya Kepatuhan Pajak	0,888	$>$ 0,60	Reliabel

Sumber: Data di olahan SPSS (2024)

Penjelasan tabel diatas dapat diketahui bahwa terdapat 4 variabel yaitu variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Sanksi Pajak dan Biaya Kepatuhan Pajak diperoleh nilai *cronbach alpha* telah melebihi dari batas yang ditentukan sebesar 0,60. Dengan demikian, hasil reliabilitas terhadap keseluruhan variabel penelitian adalah reliabel.

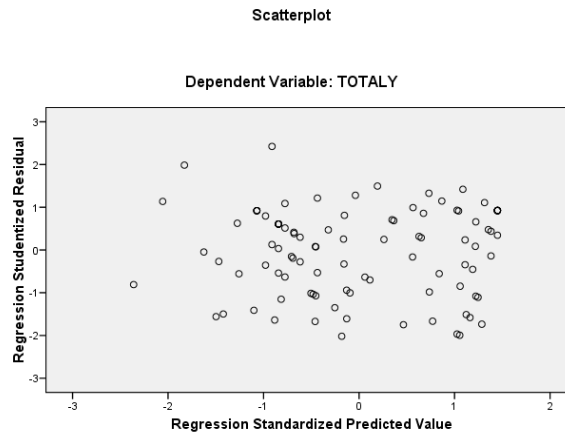
**Tabel 3.6 Hasil Uji Normalitas**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal	Mean	,0000000
Parameters(a,b)	Std. Deviation	1,73248831
Most Extreme	Absolute	,110
Differences	Positive	,068
	Negative	-,110

Kolmogorov-Smirnov Z	1,096
Asymp. Sig. (2-tailed)	,181

Sumber: Data di olahan SPSS (2024)

Pada Tabel diatas hasil uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov Z* menunjukkan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* (0,181) > 0,05 sehingga dapat disimpulkan jika data berdistribusi normal.



**Gambar 3.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Dalam suatu model regresi yang baik, biasanya tidak mengalami heteroskedastisitas. Melalui grafik scatterplot dapat terlihat suatu model regresi mengalami heteroskedastisitas atau tidak. Jika terdapat pola tertentu dalam grafik maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Dari Gambar diatas terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi dalam penelitian ini.

**Tabel 3.7 Hasil Uji Normalitas**

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan Perpajakan	,454	2,204
Sanksi Pajak	,368	2,716
Biaya Kepatuhan Pajak	,521	1,920

Sumber: Data di olahan SPSS (2024)

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa nilai Tolerance semua variabel independen (Kualitas Pelayanan Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Biaya Kepatuhan Pajak) lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF < 10 yang berarti tidak ada korelasi antar variabel independen. Berdasarkan nilai di atas, disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel.

**Tabel 3.8 Persamaan Regresi**

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,093	1,879		,581	,562
	Kualitas Pelayanan Perpajakan	,162	,056	,257	2,886	,005
	Sanksi Pajak	,540	,115	,464	4,691	,000
	Biaya Kepatuhan Pajak	,228	,106	,178	2,146	,034

Sumber: Data di olahan SPSS (2024)

Berdasarkan Tabel di atas diperoleh persamaan regresi linier ganda sebagai berikut:

$$Y = 1,093 + 0,162X_1 + 0,540X_2 + 0,228X_3 + e$$

Adapun interpretasi dari persamaan regresi linier ganda tersebut sebagai berikut:

1. Konstanta (a) bernilai positif sebesar 1,093 yang berarti bahwa jika Kualitas Pelayanan Perpajakan, Sanksi Pajak dan Biaya Kepatuhan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi konstan (tidak berubah) maka besarnya nilai kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 1,093.
2. Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan bernilai positif sebesar 0,162, artinya jika Kualitas Pelayanan Perpajakan naik satu satuan maka Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan meningkat 0,162.
3. Koefisien regresi variabel Sanksi Pajak bernilai positif sebesar 0,540, artinya jika Sanksi Pajak naik satu satuan maka Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan meningkat 0,540.
4. Koefisien regresi variabel Biaya Kepatuhan Pajak bernilai positif sebesar 0,228, artinya jika Biaya Kepatuhan Pajak Orang Pribadi naik satu satuan maka Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat 0,228.

**Tabel 3.9 Uji Parsial (Uji t)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,093	1,879		,581	,562
	Kualitas Pelayanan Perpajakan	,162	,056	,257	2,886	,005
	Sanksi Pajak	,540	,115	,464	4,691	,000
	Biaya Kepatuhan Pajak	,228	,106	,178	2,146	,034

Sumber: Data di olahan SPSS (2024)

Berdasarkan Tabel di atas, maka dapat dijelaskan hasil uji t atau hasil uji regresi secara parsial variabel pada penelitian ini yaitu

Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  (2,886) dan nilai sig (0,005) < 0.05, sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  (4,691) dan nilai sig (0,000) < 0.05, sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan Variabel Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Biaya Kepatuhan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  (2,146) dan nilai sig (0,034) < 0.05, sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan Variabel biaya kepatuhan pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

**Tabel 3.10 Rekapitulasi Regresi Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Model
1	,809(a)	,654	,643	1,759	1

Sumber: Data di olahan SPSS (2024)

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.654, hal ini berarti bahwa variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi 65,4% dipengaruhi oleh variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan, Sanksi Pajak dan Biaya Kepatuhan Pajak. Sisanya 34,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

**Tabel 3.11 Uji F**

Mode		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	561,600	3	187,200	60,479	,000(a)
	Residual	297,150	96	3,095		
	Total	858,750	99			

Sumber: Data di olahan SPSS (2024)

Berdasarkan hasil tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa nilai signifikansi 0,000. Nilai probabilitas signifikansi lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama atau simultan variabel kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan biaya kepatuhan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. orang pribadi.

## Discussion

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Dan Biaya Kepatuhan Wajib Pajak Secara Bersama – Sama Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.**

Dari hasil penelitian diatas dapat diketahui jika secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan, sanksi perpajakan serta biaya kepatuhan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, hal ini dapat dilihat bahwa nilai signifikansi 0,000. Nilai probabilitas signifikansi lebih kecil dari 0,05.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.**

Dari hasil penelitian diatas dapat diketahui jika variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  (2,886) dan nilai sig (0,005) < 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kartika dkk (2017) yang mana dalam penelitiannya mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kualitas pelayanan pajak yang baik dari instansi pajak dapat menjadi modal utama dan menjadi hal yang penting untuk dapat menarik perhatian para wajib pajak.

### **Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.**

Dari hasil penelitian diatas dapat diketahui jika variabel Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  (4,691) dan nilai sig (0,000) < 0.05, sehingga dapat disimpulkan variabel Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Elfin Siamena (2017) yang mana hasil penelitiannya menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara sanksi perpajakan dengan kepatuhan

wajib pajak orang pribadi. Hal ini berarti semakin tinggi sanksi perpajakan, maka kepatuhan wajib pajak akan tercapai dan menjadi semakin meningkat.

### **Pengaruh Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Dari hasil penelitian di atas dapat diketahui jika variabel Biaya Kepatuhan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  (2,146) dan nilai sig (0,034) < 0.05, sehingga dapat disimpulkan jika variabel biaya kepatuhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Izra Syafira (2021), yang mana dalam penelitiannya didapatkan jika variabel biaya kepatuhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Wajib pajak akan patuh apabila bahwa biaya kepatuhan pajak yang dilakukan dalam memenuhi kewajibannya dapat ditekan serendah mungkin. Hal ini disebabkan apabila semakin besar biaya yang dikeluarkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya menjadikan wajib pajak tidak patuh untuk membayar pajak.

### **CONCLUSION**

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Secara bersama-sama atau simultan variabel kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan biaya kepatuhan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
2. Kualitas Pelayanan Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
4. Biaya Kepatuhan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

### **BIBLIOGRAPHY**

- Gusti Ayu Mirah Sri Wijayani, (2019), Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur, Jurnal Sains, Akuntansi dan Manajemen Vol. 1, No. 1
- Putu Rara Susmita, Nih Luh Supadmi (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal Akuntansi Universitas Udayana.
- Novita Indriyani, (2018), Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak ( Studi Kasus di Desa Sengguruh Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang), E-JRA Vol. 07 No. 07
- Elfin Siamena, (2017), Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Manado, Jurnal Riset Akuntansi Going Concern Vol 12(2)
- Izra Syafira, (2021), Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP Pada KPP Pratama Badung Utara, Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa 2 (2)
- Kusuma, Kartika Candra. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Tahun 2014. Jurnal Akuntansi Universitas Negeri Yogyakarta. 2(1)