



## Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Malang

Arista Genova Kaimuddin<sup>1</sup>, Anggraeni Purwatiningsih<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Merdeka Malang  
Jalan Terusan Raya Dieng 62-64, Malang, 65146, Indonesia

---

**Article history:**

Received: 2022-05-08

Revised: 2022-05-10

Accepted: 2022-07-20

---

✉ Corresponding Author:

**Name author: Arista Genova Kaimuddin** Tel. 089653156205

E-mail: [aristagenovak@gmail.com](mailto:aristagenovak@gmail.com)

### **Abstract**

*This study aims to analyze the effect of tax sanctions on taxpayer compliance, analyze the effect of taxpayer awareness on taxpayer compliance, and analyze the effect of tax service services on taxpayer compliance. The sample in this study was 90 respondents. The analysis technique uses multiple regression analysis. The results of the analysis show that tax sanctions have an effect on individual taxpayer compliance. Taxpayer awareness has an effect on individual taxpayer compliance. Fiscal services have a significant effect on individual taxpayer compliance.*

**Keywords:** *Fiscus Service; Taxpayer Compliance; Taxpayer Awareness; Tax Sanctions.*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, dan menganalisis pengaruh pelayanan pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sampel dalam penelitian ini adalah 90 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pelayanan fiskal berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

**Kata Kunci:** Pelayanan Fiskus; Kepatuhan Wajib Pajak; Kesadaran Wajib Pajak; Sanksi Pajak.

### **1. Pendahuluan**

Pajak merupakan kontribusi wajib yang dibayarkan oleh rakyat, baik secara orang pribadi maupun badan kepada suatu negara untuk dimanfaatkan sebagai sumber penerimaan, sehingga penerimaan pajak adalah pendapatan negara yang akan digunakan untuk pembangunan fasilitas umum, karena itu, pajak penting untuk pendapatan negara. Fenomena yang terjadi selama ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia dalam membayar pajak adalah masih sangat rendah, bahwa hal tersebut dikatakan oleh Direktur Potensi, Kepatuhan, dan Penerimaan DJP Yon Arsal maka perlu

peningkatan kepatuhan pajak dan penambahan basis pajak masih akan menjadi isu sentral DJP di tahun 2020—2024 yaitu “Kepatuhan Suka Rela Wajib Pajak yang tinggi” yang tertuang dalam KEP-389/PJ/2020.

Kepatuhan formal dapat dimaknai bahwa patuh dalam hal menerapkan aturan perpajakan misalkan ketentuan pelaporan terakhir untuk menyampaikan surat pemberitahuan pajak penghasilan (SPT PPh) tahunan yang berakhir pada tanggal 31 Maret apabila wajib pajak telah melaporkan surat pemberitahuan pajak penghasilan tahunan sebelum atau pada tanggal 31 Maret maka wajib pajak telah memenuhi ketentuan formal, akan tetapi isinya belum tentu memenuhi, sedangkan kepatuhan material adalah kepatuhan pajak dalam hal menerapkan ketentuan perpajakan tersebut yang meliputi patuh dalam menghitung jumlah pajak terutang yang dibayar oleh wajib pajak dengan benar dan sesuai peraturan perundangan yang berlaku.

Kepatuhan merupakan kewajiban dari wajib pajak dalam berkontribusi yang diharapkan dengan secara suka rela buat penerimaan Negara untuk dana pembangunan, sehingga kepatuhan wajib pajak untuk pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajaknya juga merupakan faktor dalam peningkatan penerimaan pajak. Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu sikap perilaku kecenderungan yang dialami oleh Wajib Pajak dalam mematuhi kewajiban pajaknya. Perilaku ini muncul dalam diri internal wajib pajak dapat menentukan kontrol berperilaku terhadap penyetoran pajaknya, dengan kata lain sikap tersebut merupakan salah satu karakteristik seseorang yang akan memengaruhi perilakunya.

Sistem Pengumpulan pajak di Indonesia juga menerapkan sistem *self assessment* sehingga merupakan suatu masalah untuk kepatuhan wajib pajak karena sangat menentukan mematuhi kewajiban pajak dalam melaksanakan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan yang memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang seharusnya terutang. Kepatuhan pajak adalah ukuran yang bisa secara teoritis dijelaskan dengan mempertimbangkan tiga jenis kepatuhan, yaitu pelaporan, penyetoran dan pembayaran pajak. Wajib Pajak mematuhi kewajibannya karena mereka menganggap kepatuhan terhadap perpajakan adalah kesediaan wajib pajak untuk membayar pajak (Mareti, 2019).

Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi beberapa faktor, salah satunya yaitu sanksi perpajakan. Untuk mematuhi peraturan perpajakan, harus ada sanksi perpajakan bagi yang melanggar peraturan tersebut. Demi terciptanya keteraturan dan ketertiban perpajakan, maka dibentuk suatu sanksi perpajakan bagi para pelanggar pajak. Sanksi tersebut juga menjadi dasar bagi pemerintah untuk menetapkan wajib pajak yang melanggar peraturan. Artinya, apabila kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan, maka akan akibat hukum. Pemerintah dalam hal ini Dirjen pajak membuat Undang-Undang tentang hal-hal yang terkait dengan perpajakan, termasuk sanksi yang dikenakan apabila para Wajib Pajak melanggar aturan tersebut. Dengan adanya sanksi perpajakan yang lebih adil dan tegas mampu meningkatkan ketertiban dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Hasil penelitian Savitri dan Nuraina (2017), Siregar (2017), Parwati dkk (2017), Syafira dan Nasution (2021), serta Nafiah dkk (2021) membuktikan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak adalah kesadaran untuk melaksanakan kewajiban membayar pajak. Kesadaran merupakan unsur dalam manusia untuk memahami realitas dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi terhadap realitas. Dalam sistem pemungutan pajak *self assessment system* tentu kesadaran Wajib Pajak menjadi hal yang perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Kesadaran Wajib Pajak akan pentingnya memenuhi kewajiban pajaknya dalam rangka ikut berkontribusi pada pembangunan bangsa dan negara sangat berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Apabila kesadaran Wajib Pajak tinggi yang datang dari motivasi untuk membayar pajak, maka kemauan untuk membayar pajak pun akan tinggi dan pendapatan negara dari pajak akan meningkat. Hasil penelitian Siregar (2017) dan Nafiah dkk (2021) membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Peningkatan kepatuhan wajib pajak akan meningkat ketika kantor layanan penerimaan pajak dapat memberikan pelayanan perpajakan sesuai dengan yang diinginkan oleh wajib pajak. Pelayanan fiskus memiliki peran untuk memberikan penilaian positif kepada wajib pajak mengenai pelayanan perpajakan yang diberikan oleh instansi penerimaan pajak. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak. Memberikan pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak. Kemampuan memenuhi keinginan wajib pajak merupakan tingkat keunggulan dalam kualitas pelayanan yang dapat dinilai dari membandingkan kenyataan yang dialami oleh wajib pajak dengan apa yang diharapkan wajib pajak. Kualitas pelayanan fiskus pajak merupakan salah satu indikator penilaian wajib pajak orang pribadi dalam kemauan membayar pajak, terutama untuk penerapan *self assessment system*. Hasil penelitian Ardiyansyah dkk (2016) dan Parwati dkk (2017) membuktikan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian di atas dan adanya ketidakkosistenan hasil penelitian, maka peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul “Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kota Malang.”.

## 2. Landasan Teori

### Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan menurut Mardiasmo (2011:59) adalah “menjamin ditaatinya ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, atau Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan.” Selanjutnya sanksi perpajakan menurut Suandy (2014:155) adalah “jaminan bahwa ketentuan peraturan perundangan perpajakan (norma perpajakan) akan ditaati atau dipatuhi.” Resmi (2019:71) mengemukakan “Sanksi perpajakan terjadi karena adanya pelanggaran undang-undang perpajakan dimana semakin besar kesalahan yang dilakukan wajib pajak, maka semakin berat sanksinya.”

### Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Lovihan (2014), kesadaran membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu bentuk sikap moral yang memberikan sebuah kontribusi kepada negara untuk menunjang pembangunan negara dan berusaha untuk mentaati semua peraturan yang telah ditetapkan oleh negara serta dapat dipaksakan kepada Wajib Pajak. Selanjutnya Nasution (2016:7) mendefinisikan kesadaran wajib pajak merupakan “sikap wajib pajak yang memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.” Suandy (2014:128) mendefinisikan kesadaran wajib pajak adalah “wajib pajak mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan jumlah pajak terutang.”

### Pelayanan Fiskus

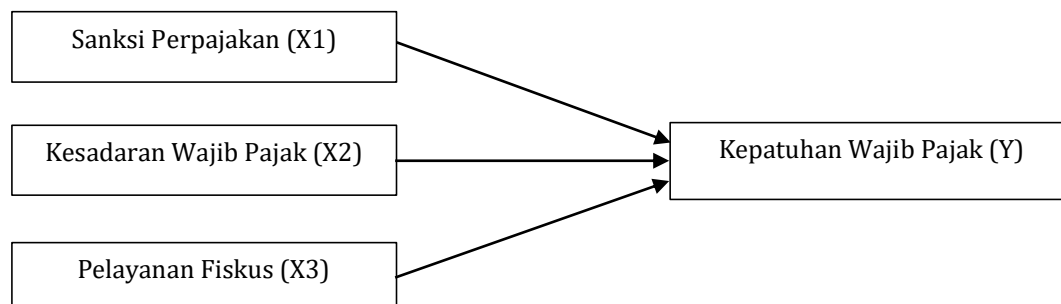
Suatu pelayanan dapat dikatakan baik apabila usaha yang dijalankan sesuai dengan apa yang diharapkan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Pelayanan fiskus menurut Rahayu (2010:149) adalah “memberikan pelayanan bagi kebutuhan orang atau masyarakat berkepentingan dengan organisasi itu sesuai dengan aturan dasar dan prosedur yang ditetapkan.” Selanjutnya Supadmi (2009:47) mendefinisikan pelayanan fiskus adalah “Pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus.”

### Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2009), kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak adalah sejauh mana wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar sesuai peraturan perpajakan. Selanjutnya Zain (2013:31) mendefinisikan kepatuhan wajib pajak adalah suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, yang tercermin dalam situasi dimana wajib pajak paham dan berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak yang terhutang tepat pada waktunya.

### Kerangka Konseptual

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu maka kerangka konseptual penelitian digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

### Hipotesis

Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- H<sub>1</sub> : Diduga sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.  
 H<sub>2</sub> : Diduga kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.  
 H<sub>3</sub> : Diduga pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### 3. Metode Penelitian

#### Definisi Operasional Variabel

- 1) Sanksi Perpajakan  
 Sanksi perpajakan merupakan pengenaan sanksi bagi wajib pajak yang melanggar ketentuan perpajakan. Indikator yang digunakan adalah:
  - a) Sanksi yang diberikan harus jelas dan tegas.
  - b) Sanksi sesuai dengan ruang lingkup perundang-undangan.
  - c) Penyempitan atau perluasan materi yang menjadi sasaran pajak harus dilakukan dalam undang-undang.
  - d) Ruang lingkup berlakunya undang-undang sudah jelas dibatasi oleh objek, subjek, dan wilayah.
  - e) Bahasa hukum harus singkat, jelas, tegas tanpa mengandung keragu-raguan dan arti ganda
- 2) Kesadaran Wajib Pajak  
 Kesadaran wajib pajak merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak mengerti atau mengetahui hak dan kewajiban perpajakannya. Indikator yang digunakan adalah :
  - a) Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan
  - b) Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
  - c) Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara
  - d) Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela
  - e) Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.
- 3) Pelayanan Fiskus  
 Pelayanan fiskus merupakan pemberian pelayanan kepada wajib pajak sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Indikator yang digunakan adalah :
  - a) Fiskus berkompetensi di bidang perpajakan.
  - b) Fiskus memiliki motivasi tinggi sebagai pelayan publik.
  - c) Petugas Pajak memberikan informasi dan penjelasan dengan jelas dan mudah dipahami oleh Wajib Pajak.
  - d) Petugas Pajak senantiasa cepat tanggap membantu kesulitan yang dihadapi Wajib Pajak.
- 4) Kepatuhan Wajib Pajak  
 Kepatuhan Wajib Pajak adalah sikap yang mematuhi hukum dan memiliki keputusan untuk memenuhi kewajiban pajaknya dan patuh aturan terkait pajak. Indikator dari kepatuhan wajib adalah :
  - a) Mengisi Surat Pemberitahuan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan
  - b) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan
  - c) Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar
  - d) Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

#### Populasi dan Teknik Penarikan Sampel

- 1) Populasi  
 Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017:80). Populasi dalam penelitian adalah semu wajib pajak orang pribadi di kota Malang yang jumlah tidak diketahui dengan pasti.
- 2) Sampel  
 Sampel adalah bagian terkecil dari populasi yang masih memiliki sifat dan karakteristik populasinya untuk dikenai penelitian. Dalam upaya mendapatkan ukuran sampel, dalam penelitian karena sampel yang terlalu besar, maka banyaknya sampel yaitu didasarkan pendapat Hair *et al.* (1998:604) yang menyarankan ukuran sampel 5 sampai 10 untuk setiap indikator yang digunakan. Jumlah indikator pada penelitian ini adalah 18 indikator, maka jumlah sampel yang dapat diambil antara 90 sampel sampai dengan 180 sampel. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu  $18 \times 5 = 90$  responden.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *Accidental Sampling*, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang wajib pajak yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

#### Tahapan Analisis Data

##### 1) Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik sejumlah item-item kuesioner, indikator dan variabel menurut persepsi responden. Analisis deskriptif menghasilkan nilai frekuensi (ditampilkan jumlah dan persentase) dan nilai rerata (*mean*) dari masing-masing item kuesioner, indikator dan variabel. Peneliti menggunakan Software SPSS versi 15 untuk melakukan analisis deskriptif.

##### 2) Analisis Regresi Berganda

Analisis Regresi Linear Berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak, digunakan regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS dengan persamaan :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

- Y = Kepatuhan wajib pajak
- a = bilangan konstanta
- b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>3</sub> = koefisien regresi
- X<sub>1</sub> = sanksi perpajakan
- X<sub>2</sub> = kesadaran wajib pajak
- X<sub>3</sub> = pelayanan fiskus
- e = variabel pengganggu

## 4. Hasil

### Analisis Deskriptif Hasil dari SPSS

Analisis deskriptif merupakan suatu metode analisis statistik yang bertujuan untuk memberikan deskripsi atau gambaran mengenai subjek penelitian berdasarkan data variabel yang diperoleh dari responden yang meliputi nilai minimum, nilai maksimum dan nilai rata-rata. Hasil analisis deskriptif hasil dari SPSS disajikan pada tabel 1.

**Tabel 1. Hasil Output Statistik Deskriptif**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Sanksi Perpajakan	90	3,4	5,0	4,40	,394
Kesadaran Wajib Pajak	90	3,0	5,0	4,19	,510
Pelayanan Fiskus	90	3,0	5,0	4,22	,542
Kepatuhan Wajib Pajak	90	3,0	5,0	4,12	,500
Valid N (listwise)	90				

Sumber : Data primer diolah, 2022.

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa nilai minimum sanksi perpajakan sebesar 3, nilai maksimum sebesar 5 dan skor rata-rata sebesar 4,40, hal ini menunjukkan bahwa responden setuju bahwa sanksi pajak yang diberikan harus jelas dan tegas, sanksi sesuai dengan ruang lingkup perundang-undangan, bahasa hukum harus singkat, jelas, tegas tanpa mengandung keragu-raguan dan arti ganda.

Nilai minimum kesadaran wajib pajak sebesar 3, nilai maksimum sebesar 5 dan rata-rata sebesar 4,19, hal ini menunjukkan bahwa responden setuju bahwa Wajib pajak mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan, memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara, menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela dan menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

Nilai minimum pelayanan fiskus sebesar 3, nilai maksimum sebesar 5 dan rata-rata skor sebesar 4,22, hal ini menunjukkan bahwa responden setuju bahwa Fiskus berkompetensi di bidang perpajakan, memiliki motivasi tinggi sebagai pelayan publik, Petugas Pajak memberikan informasi dan penjelasan dengan jelas dan mudah dipahami oleh Wajib Pajak dan senantiasa cepat tanggap membantu kesulitan yang dihadapi Wajib Pajak.

Nilai minimum kepatuhan wajib pajak sebesar 3, nilai maksimum sebesar 5 dan rata-rata skor sebesar 4,12, hal ini menunjukkan bahwa responden setuju bahwa Wajib pajak mengisi Surat Pemberitahuan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh dari variabel sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Hasil perhitungan tersebut dapat diketahui pada tabel di bawah ini :

**Tabel 2. Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Variabel	Koefisien Regresi	t <sub>hitung</sub>	Sig.
Sanksi perpajakan	0,460	3,857	0,000
Kesadaran wajib pajak	0,257	2,439	0,017
Pelayanan fiskus	0,269	3,360	0,001
Konstanta	-0,114		
R	0,788		
Adjusted R Square	0,607		
F <sub>hitung</sub>	46,820		
Sig	0,000		
N	90		
Variabel terikat = Kepatuhan wajib pajak (Y)			
t <sub>tabel</sub>	= 2,000		
F <sub>tabel</sub>	= 2,50		

Sumber: Data primer diolah (2022)

Hasil perhitungan regresi berganda tersebut dapat diketahui formulasinya sebagai berikut :

$$Y = -0,114 + 0,460X_1 + 0,257X_2 + 0,269X_3 + e$$

Berdasarkan hasil persamaan tersebut, maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Konstanta (a) = -0,114 menunjukkan besarnya kepatuhan wajib pajak (Y), jika tidak ada pengaruh sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan pelayanan fiskus maka kepatuhan wajib pajak mengalami penurunan.
- 2) Koefisien regresi X<sub>1</sub> (Sanksi perpajakan) sebesar 0,460 (b<sub>1</sub>), menunjukkan besarnya pengaruh X<sub>1</sub> (Sanksi perpajakan) terhadap kepatuhan wajib pajak, koefisien regresi bertanda positif menunjukkan X<sub>1</sub> (Sanksi perpajakan) berpengaruh searah terhadap kepatuhan wajib pajak (Y), yang berarti semakin tegas sanksi perpajakan ada kecenderungan peningkatan kepatuhan wajib pajak, dan sebaliknya.
- 3) Koefisien regresi X<sub>2</sub> (kesadaran wajib pajak) sebesar 0,257 (b<sub>2</sub>), menunjukkan besarnya pengaruh X<sub>2</sub> (kesadaran wajib pajak) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y), koefisien regresi bertanda positif menunjukkan X<sub>2</sub> (kesadaran wajib pajak) berpengaruh searah terhadap kepatuhan wajib pajak (Y), yang berarti setiap peningkatan variabel kesadaran wajib pajak ada kecenderungan peningkatan kepatuhan wajib pajak, dan sebaliknya.
- 4) Koefisien regresi X<sub>3</sub> (pelayanan fiskus) sebesar 0,269 (b<sub>3</sub>), menunjukkan besarnya pengaruh X<sub>2</sub> (pelayanan fiskus) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y), koefisien regresi bertanda positif menunjukkan X<sub>3</sub> (pelayanan fiskus) berpengaruh searah terhadap kepatuhan wajib pajak (Y), yang berarti setiap peningkatan variabel pelayanan fiskus ada kecenderungan peningkatan kepatuhan wajib pajak, dan sebaliknya.

Koefisien korelasi berganda (R) sebesar 0,788; menunjukkan bahwa secara bersama-sama terdapat hubungan yang kuat dan searah antara sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 78,8%. Hubungan ini dapat dikategorikan kuat, sebagaimana diketahui bahwa suatu hubungan dikatakan sempurna jika koefisien korelasinya mencapai angka 100% atau 1 (baik dengan angka positif atau negatif).

Nilai koefisien determinasi (*adjusted R square*) sebesar 0,607. Angka ini menunjukkan bahwa variabel sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan pelayanan fiskus mampu memberikan kontribusi terhadap variabel terikat (kepatuhan wajib pajak) sebesar 60,7%, sedangkan sisanya sebesar 39,3% disebabkan oleh variabel lain di luar variabel penelitian.

#### Uji F

Hasil perhitungan diperoleh nilai F sebesar 46,820, dengan nilai probabilitasnya 0,000 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ), maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima yang berarti bahwa variabel bebas : sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan pelayanan fiskus secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### Pengujian Hipotesis

- 1) Pengujian Hipotesis Pertama

Pengujian hipotesis pertama dengan menggunakan uji t. Hasil uji t diperoleh nilai t sebesar 3,857 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  jadi H<sub>0</sub> ditolak atau H<sub>a</sub> diterima, sehingga

terbukti bahwa variabel  $X_1$  (sanksi perpajakan) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Dengan demikian hipotesis pertama secara statistik teruji.

2) Pengujian Hipotesis Kedua

Pengujian hipotesis kedua dengan menggunakan uji t. Hasil uji t diperoleh nilai t sebesar 2,439 dengan nilai signifikansi  $0,017 < 0,05$  jadi  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima, sehingga variabel  $X_2$  (kesadaran wajib pajak) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Dengan demikian hipotesis kedua secara statistik teruji.

3) Pengujian Hipotesis Ketiga

Pengujian hipotesis ketiga dengan menggunakan uji t. Hasil uji t diperoleh nilai t sebesar 3,360 dengan nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$  jadi  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima, sehingga variabel  $X_3$  (pelayanan fiskus) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Dengan demikian hipotesis ketiga secara statistik teruji.

## 5. Pembahasan

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

Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, yang berarti bahwa semakin tegas sanksi perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Indikator sanksi perpajakan yang memberikan kontribusi terbesar pada peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi yaitu sanksi sesuai dengan ruang lingkup perundang-undangan. Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau Undang-Undang tidak dilanggar. Supaya peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi perpajakan bagi para pelanggarnya. Sebagaimana pendapat Suandy (2014:155) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundangan perpajakan (norma perpajakan) akan ditaati atau dipatuhi. Sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan, dan patuh pada kewajiban untuk membayar pajak. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Savitri dan Nuraina (2017), Siregar (2017), Parwati dkk (2017), Syafira dan Nasution (2021) serta Nafiah dkk (2021) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, yang berarti bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Indikator kesadaran wajib pajak yang memberikan kontribusi terbesar pada peningkatan kepatuhan wajib pajak yaitu Wajib pajak menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar. Kesadaran wajib pajak berarti wajib pajak mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakan seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan jumlah pajak terutang. Sebagaimana pendapat Nasution (2016:7) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kesadaran wajib pajak sangat diperlukan, mengingat tingginya kepentingan pajak bagi Negara diwajibkan bagi Wajib Pajak untuk sadar dalam membayar pajak. Jadi Semakin tinggi suatu kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak, maka rasa kesadaran akan tinggi dalam mematuhi membayar pajak. Kesadaran membayar pajak dapat merupakan bentuk sikap moral yang memberikan sebuah kontribusi pada negara untuk menunjang pembangunan negara dan berusaha untuk mentaati semua peraturan yang telah ditetapkan oleh negara. Hasil penelitian ini mendukung Siregar (2017) dan Nafiah dkk (2021) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, yang berarti bahwa semakin baik pelayanan fiskus dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Indikator pelayanan fiskus yang memberikan kontribusi terbesar pada peningkatan kepatuhan wajib pajak adalah Petugas Pajak memberikan informasi dan penjelasan dengan jelas dan mudah dipahami oleh Wajib Pajak dan Petugas Pajak senantiasa cepat tanggap membantu kesulitan yang dihadapi Wajib Pajak. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak akan mendorong wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya sehingga kepatuhan wajib pajak dapat tercipta.

Pelayanan fiskus merupakan usaha pemenuhan keinginan wajib pajak dalam ketetapan penyampaian dan mengimbangi harapan wajib pajak atas pelaksanaan kewajiban perpajakannya. Pelayanan fiskus dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para wajib pajak atas tanggapan pelayanan Fiskus dengan realisasi wajib pajak terima atau peroleh dari pelayanan Fiskus pada Kantor Pelayanan Pajak. Sebagaimana pendapat Rahayu (2010:149) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus

adalah memberikan pelayanan bagi kebutuhan orang atau masyarakat berkepentingan dengan organisasi itu sesuai dengan aturan dasar dan prosedur yang ditetapkan. Oleh karena itu, fiskus dituntut memberikan pelayanan yang sopan, ramah, tegas dan lainnya setiap saat pada wajib pajak karena dapat mendorong dan memupuk kesadaran masyarakat mengenai tanggung jawab membayar pajaknya.

Pelayanan Fiskus merupakan kekuatan eksternal untuk mendorong wajib pajak orang pribadi memenuhi kewajiban pajaknya. Kualitas pelayanan menjadi kunci bagi Fiskus untuk meningkatkan penerimaan pajak dan kepuasan wajib pajak orang pribadi melalui peran kinerja fiskus. Hasil ini mendukung Ardiyansyah dkk (2016), Parwati dkk (2017) Syafira dan Nasution (2021), Nafiah dkk (2021) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

## 6. Kesimpulan dan Saran

### Kesimpulan

Hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil suatu kesimpulan :

- 1) Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, yang berarti semakin tegas sanksi perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- 2) Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, yang berarti bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak orang pribadi
- 3) Pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, yang berarti bahwa semakin baik pelayanan fiskus dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### Saran

- 1) Bagi Direktorat Jenderal Pajak, disarankan lebih mengefektifkan peran kinerja *Account Representative* atau yang sering disebut AR karena paling sering berhubungan dengan wajib pajak, selain memberikan konsultasi dan mensosialisasikan peraturan perpajakan dan perubahannya yang terbaru, juga memberikan penyuluhan tentang kewajiban wajib pajak dan penekanan-penekanan pada sanksi atau risiko-risiko atas ketidakpatuhan wajib pajak badan.
- 2) Bagi Wajib Pajak, disarankan hendaknya wajib pajak orang pribadi lebih aktif memperluas wawasannya tentang peraturan perpajakan dan perubahannya yang terbaru agar mudah memenuhi tanggung jawab perpajakannya. Hal ini dapat dilakukan dengan cara selalu mengikuti sosialisasi dan penyuluhan yang diadakan oleh Fiskus di Kantor Pelayanan Pajak terdekat.
- 3) Disarankan untuk peneliti selanjutnya sebaiknya meneliti variabel-variabel lain yang belum masuk dalam model, karena dalam penelitian ini masih terdapat variabel lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, seperti pemahaman peraturan perpajakan.

## Daftar Pustaka

- Ardiyansyah, A, Kertahadi dan Dewantara, R.Y. (2016). Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Di Wilayah Kerja KPP Pratama Blitar). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 11(1), 1-10.
- Hair, J.F. JR., Anderson, R.E, Tatham, R.L. & Black, W.C. (1998). *Multivariate Data Analysis*. Fifth Edition. Prentice Hall, International, Inc
- Lovihan, S. (2014). Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan Dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Orang Pribadi Di Kota Tomohon. *Ejournal Unsrat*, 44(46), 44-59.
- Mareti, D. E. (2019). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variable Moderasi. *Prosiding Seminar Nasional Pakar ke2*, 2615-3343.
- Nafiah, Z, S, dan Novandalina, A. (2021). Pengaruh Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Pati. *Jurnal STIE Semarang*, 13(2), 155-167.
- Nasution. (2016). *Perpajakan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Parwati, T. Y, Diatmika, I P. G, dan Yasa, N. P. (2021). Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan dan Religiusitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Buleleng). *e-Jurnal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha*, 8(2).1-12.
- Rahayu, S. K. (2009). *Perpajakan Indonesia Konsep Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Resmi, S. (2019). *Perpajakan Teori & Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.



- Savitri, F dan Nuraina, E. 2017. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun. *Equilibrium*, 5(1), 45-55.
- Siregar, D. L. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam. *Journal of Accounting & Management Innovation*, 1(2) 119-128.
- Suandy, E. (2014). *Hukum Pajak*. Edisi 6. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supadmi, N. L. (2009). Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Akuntansi & Bisnis*, 4(2), 1-14.
- Syafira, E. Z. A. dan Nasution, R. (2021). Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *El Muhasaba: Jurnal Akuntansi (e-Journal)*, 12(1), 79-91.
- Zain, M. (2003). *Manajemen Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.