

## PENGARUH PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN BARAT

Asianna Martini Simarmata<sup>1</sup>, Tri wulandsari<sup>2</sup>  
Akuntansi, STIE Eka Prasetya

### **ABSTRACT**

This study aims to determine the Influence of Tax Service Quality and Tax Sanctions toward Taxpayer Compliance at West Medan Tax Service Office. This research is based on quantitative data type and the data source is from primary data. The unit analysis and observation in this study is Individual Taxpayers at West Medan Tax Service Office, with total population of 30.346 taxpayers. From this population, 99 individual taxpayers registered in West Medan Tax Service Office are counted by slovin technique and chosen by accidental sampling technique. The method of analysis used in this study is multiple linear regression analysis which the regression equation is Taxpayer Compliance = 23,252 + 0,402 Tax Service Quality + 0,291 Tax Sanctions + e. Researcher used a significant level of 5%. The result of partial research shows that the Tax Service Quality has value  $t_{count} > t_{table}$  which is  $5,357 > 1.98472$  and significant value  $< 0,05$  which is  $0,000 < 0,05$ , Tax Sanctions has value  $t_{count} > t_{table}$  which is  $2,735 > 1.98472$  and significant value  $< 0,05$  which is  $0,007 < 0,05$ . The result of simultaneous research shows that Tax Service Quality and Tax Sanctions has value  $F_{count} > F_{table}$  which is  $41,408 > 3,09$  and significant value  $< 0,05$  which is  $0,000 < 0,05$ . The coefficient of determination ( $R^2$ ) is 0,463 or 46,3% which means that Taxpayer Compliance can be explained by the Tax Service Quality and Tax Sanctions. While the remaining 53,7% of Taxpayer Compliance can only be explained by other variables which was not examined in this research such as Tax Audit, Taxpayer Awareness and Tax Rates.

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

### **ABSTRAK**

**Korespondensi:** Asianna Martini Simarmata, S.Pd.,M.Si. STIE Eka Prasetya.  
[Annasimarmata4@gmail.com](mailto:Annasimarmata4@gmail.com)

## **PENDAHULUAN**

Penerimaan pajak merupakan sumber penghasilan negara terbesar dan merupakan salah satu bentuk kontribusi rakyat dalam membantu tercapainya pembangunan dan kesejahteraan negara. Potensi penerimaan pajak yang besar dapat mewujudkan pembangunan negara yang signifikan untuk kesejahteraan negara. Dalam mengoptimalkan penerimaan pajak tidak hanya bergantung pada peran Direktorat Jendral Pajak (DJP) namun juga diperlukan peran dari masyarakat itu sendiri. Salah satu hal yang dapat dilakukan masyarakat terutama wajib pajak adalah kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kegiatan perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak semakin berperan penting dengan adanya perubahan sistem pemungutan pajak yang dilakukan pemerintah pada tahun 1983. Wajib pajak diharapkan patuh dan aktif dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya agar sistem ini dapat berjalan dengan efektif. Ketidakpatuhan wajib pajak seperti tidak membayar pajak atau tidak melaporkan pajak sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku dapat merugikan negara karena penerimaan pajak akan berkurang. Oleh karena itu, kepatuhan wajib pajak perlu dioptimalkan karena berperan penting dalam peningkatan penerimaan pajak.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan pajak. Pelayanan pajak yang tidak ramah, kurang responsive dalam menjawab pertanyaan wajib pajak dan juga antrian yang lama membuat wajib pajak enggan untuk menyelesaikan tanggungan pajaknya. Kualitas pelayanan pajak yang kurang baik dapat menyebabkan ketidakpatuhan karena wajib pajak enggan untuk bertanya dan bertemu dengan petugas pajak sehingga mereka menganggap bahwa proses melaporkan pajak membutuhkan waktu yang lama dan proses yang berbelit-belit. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan pajak oleh petugas pajak serta penambahan jumlah sumber daya manusia agar terciptanya kualitas pelayanan pajak yang baik sehingga wajib pajak merasa puas dan nyaman. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin meningkat kepatuhan wajib pajak karena wajib pajak akan patuh tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaiknya kepada wajib pajak.

Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sanksi pajak. Sanksi pajak adalah sanksi yang diberikan kepada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku. Sanksi pajak dimaksudkan untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang tidak patuh dan melanggar undang-undang perpajakan yang berlaku seperti wajib pajak yang tidak membayar pajak terutangnnya maupun wajib pajak yang telat dalam membayar pajak terutangnnya. Namun penerapan sanksi yang kurang tegas dan kurangnya pengetahuan wajib pajak tentang sanksi pajak dapat membuat wajib pajak tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan adanya penerapan sanksi pajak yang tegas dan sosialisasi tentang sanksi kepada wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat karena wajib pajak cenderung akan berusaha untuk menghindari sanksi pajak.

**Tabel 1.1**  
**Fenomena Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Tahun 2019 – 2023**

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar yang Wajib SPT	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar yang Wajib SPT	Persentase Kepatuhan Wajib Pajak
2019	11.206	7.870	70%
2020	11.663	8.358	72%
2021	9.176	9.750	106%
2022	10.443	9.644	92%
2023	11.322	10.493	93%

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa pada tahun 2019 kepatuhan wajib pajak sebesar 70%. Pada tahun 2020 terdapat peningkatan sebesar 2%, yang kemudian mengalami peningkatan lagi yakni sebesar 34% pada tahun 2021. Hal ini dapat disebabkan karena adanya *tax amnesty* yang diberikan oleh pemerintah. Namun pada tahun 2022 kembali terjadi penurunan sebesar 14% menjadi 92% dan meningkat sebesar 1% pada tahun 2023 menjadi 93%. Penurunan kepatuhan wajib pajak dapat dikarenakan masih banyak wajib pajak yang tidak patuh dalam membayar pajaknya. Ketidapatuhan wajib pajak dapat disebabkan oleh kualitas pelayanan pajak yang kurang baik dan sanksi pajak yang kurang tegas.

## **KAJIAN PUSTAKA**

Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Kepatuhan Wajib Pajak merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang memiliki kesadaran mengenai hak dan pemenuhan kewajibannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang dipahaminya dan melaksanakan pemenuhan perpajakannya dengan benar. Menurut Harjo (2019:78), Kepatuhan Perpajakan adalah keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan perpajakan yang berlaku. Sedangkan Menurut Pandiangan (2014:245), Kepatuhan Wajib Pajak merupakan salah satu ukuran kinerja Wajib Pajak dibawah pengawasan Direktorat Jendral Pajak, artinya tinggi rendahnya kepatuhan Wajib Pajak akan menjadi dasar pertimbangan Direktorat Jendral Pajak dalam melakukan pembinaan, pengawasan, pengelolaan, dan tindak lanjut terhadap Wajib Pajak. Dari pengertian-pengertian yang disebutkan diatas dapat disimpulkan pengertian kepatuhan wajib pajak merupakan ukuran ketaatan wajib pajak dalam memenuhi segala hak dan kewajiban pajaknya sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan perpajakan terbagi menjadi dua yakni:

### **1. Kepatuhan Perpajakan Formal**

Kepatuhan perpajakan formal merupakan ketaatan wajib pajak dalam memenuhi ketentuan formal perpajakan. Ketentuan formal ini terdiri dari:

- Tepat waktu dalam mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pajak Wajib Pajak maupun untuk ditetapkan memperoleh Nomor Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak.
- Tepat waktu dalam menyetorkan pajak yang terutang.
- Tepat waktu dalam melaporkan pajak yang sudah dibayar dan perhitungan perpajakannya.

### **2. Kepatuhan Perpajakan Material**

Kepatuhan perpajakan material merupakan ketaatan wajib pajak dalam memenuhi ketentuan material perpajakan. Ketentuan material terdiri dari:

- Tepat dalam menghitung pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan
- Tepat dalam memperhitungkan pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan
- Tepat dalam memotong maupun memungut pajak (Wajib pajak sebagai pihak ketiga)

Kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh dua faktor yaitu: Pertama Faktor Eksternal yang terdiri dari; Kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan kepada Wajib Pajak, kualitas penegakan hukum perpajakan, kualitas pemeriksaan pajak, tinggi rendahnya tarif pajak yang ditetapkan dan Kedua Faktor Internal yang terdiri dari; Kesadaran wajib pajak, pemahaman wajib pajak, perilaku wajib pajak .

Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu faktor penting dalam kepatuhan wajib pajak. Kualitas Pelayanan Pajak merupakan tingkat pelayanan dari instansi pajak yaitu Direktorat Jendral Pajak (DJP) dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk. Beberapa fasilitas yang disediakan dalam upaya pelayanan pajak yakni: Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), Fasilitas Sarana Pendukung, dan *Account Representative (AR)*.

Faktor penting lainnya yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sanksi perpajakan. Sanksi Perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Menurut Mardiasmo (2018:47), Sanksi Perpajakan terdiri dari:

1. Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara yang biasanya berupa denda administrasi, bunga, atau kenaikan pajak yang terutang. Sanksi administrasi ditekankan pada pelanggaran-pelanggaran administrasi perpajakan yang mengarah kepada tindakan pidana perpajakan.
2. Sanksi pidana merupakan alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi. Terdapat 2 jenis sanksi pidana yaitu: Pidana penjara

(karena adanya tindak pidana yang dilakukan dengan sengaja) dan Pidana kurungan (karena adanya tindak pidana yang dilakukan karena kealpaan).

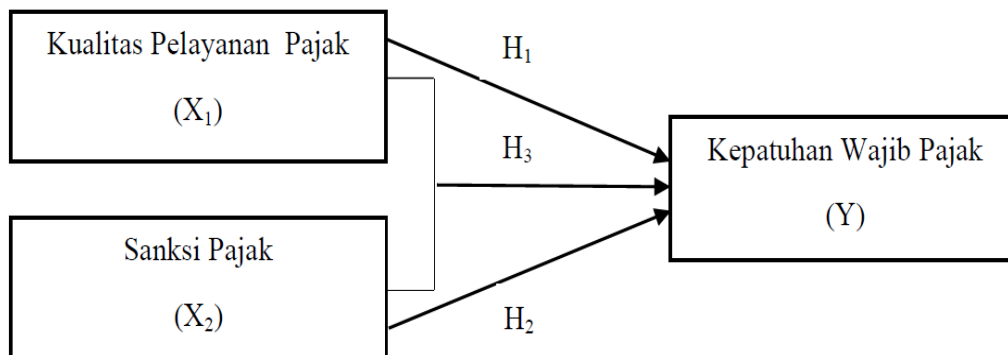
Berikut pengujian hipotesis penelitiannya :

H<sub>1</sub>: Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat.

H<sub>2</sub> : Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat.

H<sub>3</sub> : Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat.

Kerangka teoritis dalam penelitian ini akan menjelaskan hubungan antara masing-masing variabel yang dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 1. Kerangka Penelitian

## METODE

Penelitian ini secara lebih spesifik dimaksudkan sebagai penelitian pengujian hipotesa atau penelitian penjelasan (*explanation research*) untuk menguji hipotesis yang menjelaskan fenomena dalam bentuk hubungan antar variabel sehingga dapat memberikan jawaban atas masalah (Indriantoro dan Supomo, 2002). Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat yang berlokasi di Jalan Asrama No 7A Medan. Populasi dalam penelitian ini adalah Populasi penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi wajib SPT yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat yakni 11.322 wajib pajak. Teknik sampel dalam penelitian ini

adalah *insidental sampling* dan diperoleh jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah berjumlah 99 (sembilan puluh sembilan) wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat dengan menyebarkan kuesioner selama 1 minggu. Data penelitian diolah dengan menggunakan bantuan *SPSS*.

### **Metode Analisis Data**

Analisis data diperlukan untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis yang telah diajukan. Dalam melakukan analisis terhadap data yang telah dikumpulkan, peneliti menggunakan metode deskriptif dan kuantitatif. Deskriptif membandingkan kenyataan yang sebenarnya dengan teori-teori yang ada hubungannya dengan segala permasalahan guna menarik kesimpulan yang disajikan. kuantitatif yaitu data yang berupa angka-angka yang menunjukkan jumlah atau banyaknya sesuatu, serta mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam mengolah data menggunakan regresi linear berganda.

Data dilihat dari Kuesioner didistribusikan melalui *google form* kepada wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat, kemudian diolah berdasarkan kriteria yang telah ditentukan. Teknik analisis data yang digunakan adalah alat analisis statistik yakni analisis *SPSS*. Pengolahan data pada aplikasi *SPSS* dilakukan sesuai dengan modul-modul yang tersedia, diantaranya yaitu data editor, viewer, multidimensional pivot tables, high-resolution graphics, database access, data transformations, electronic distribution, online help, akses data tanpa tempat penyimpanan sementara, interface dengan database relational, analisis distribusi, multiple Session, mapping, visualization, dan lain-lain.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

## Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

Bukti Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kriteria	Kesimpulan
1	0,407	0.1975	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	0,536	0.1975	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	0,571	0.1975	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
4	0,585	0.1975	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5	0,576	0.1975	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
6	0,382	0.1975	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
7	0,479	0.1975	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
8	0,567	0.1975	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
9	0,464	0.1975	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
10	0,478	0.1975	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
11	0,437	0.1975	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
12	0,441	0.1975	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Berdasarkan Tabel 1 diatas, menunjukkan bahwa seluruh pernyataan yang mewakili variabel Kepatuhan Wajib Pajak adalah valid. Hal ini dibuktikan dengan seluruh butir pernyataan memiliki rhitung lebih besar dari rtabel dan nilai positif.

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pajak (X1)**

Bukti Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kriteria	Kesimpulan
1	0.654	0.1975	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	0,644	0.1975	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	0,693	0.1975	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
4	0.657	0.1975	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5	0.439	0.1975	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
6	0,500	0.1975	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
7	0,575	0.1975	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
8	0,689	0.1975	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
9	0,524	0.1975	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
10	0,560	0.1975	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Berdasarkan Tabel 2 di atas, menunjukkan bahwa seluruh pernyataan yang mewakili variabel Kualitas Pelayanan Pajak adalah valid. Hal ini dibuktikan dengan seluruh butir pernyataan memiliki rhitung lebih besar dari rtabel dan nilai positif.

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Validitas Sanksi Pajak (X2)**

Bukti Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kriteria	Kesimpulan
1	0,556	0.1975	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	0,684	0.1975	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	0,550	0.1975	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
4	0,627	0.1975	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5	0,485	0.1975	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
6	0,499	0.1975	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
7	0,565	0.1975	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
8	0,626	0.1975	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Berdasarkan Tabel 3- di atas, menunjukkan bahwa seluruh pernyataan yang mewakili

variabel Sanksi Pajak adalah valid. Hal ini dibuktikan dengan seluruh butir pernyataan memiliki rhitung lebih besar dari rtabel dan nilai positif.

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.712	12

Berdasarkan Tabel 4 di atas, menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas yang dilihat pada *Cronbach's Alpha* untuk Kepatuhan Wajib Pajak diperoleh sebesar 0,712 atau lebih besar 0,70 sebagai nilai batas suatu instrumen sehingga penelitian ini dikatakan reliabel.

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Pajak (X1)**

***Reliability Statistics***

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.798	10

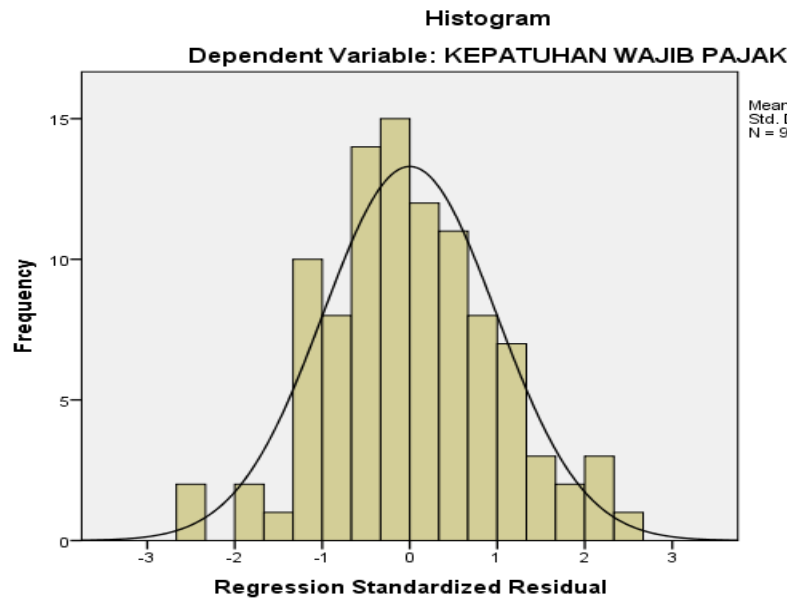
Berdasarkan Tabel 5 di atas, menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas yang dilihat pada *Cronbach's Alpha* untuk variabel Kualitas Pelayanan Pajak diperoleh sebesar 0,798 atau lebih besar dari 0,70 sebagai nilai batas suatu instrumen sehingga penelitian ini dikatakan reliabel.

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Reliabilitas Sanksi Pajak (X2)**  
***Reliability Statistics***

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.712	8

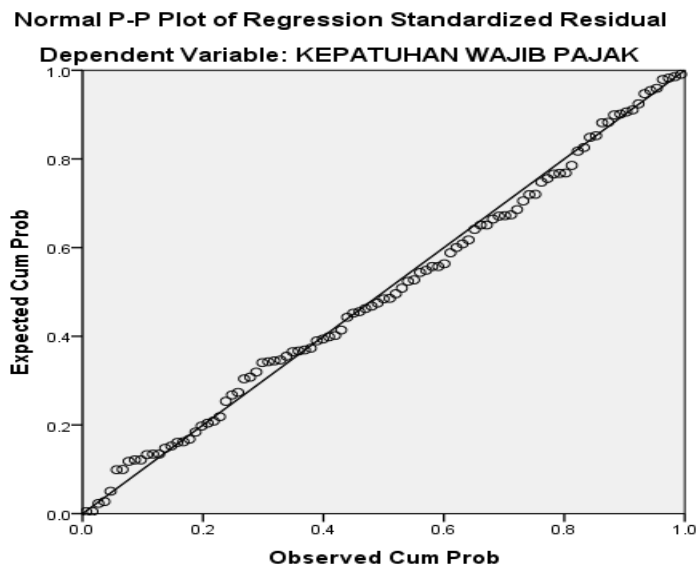
Berdasarkan Tabel 6 di atas, menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas yang dilihat pada *Cronbach's Alpha* untuk variabel Sanksi Pajak diperoleh sebesar 0,712 atau lebih besar dari 0,70 sebagai nilai batas suatu instrumen sehingga penelitian ini dikatakan reliabel.

### Uji Asumsi Klasik



**Gambar 2**  
**Normalitas (*Histogram*)**

Berdasarkan Gambar 2 di atas, maka dapat dijelaskan bahwa data membentuk garis kurva cenderung simetris terhadap *mean* (U). Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa data berdistribusi normal.



**Gambar 3**  
**Uji Normalitas (*Normal Probability Plot*)**

Berdasarkan Gambar 3 di atas, maka dapat dijelaskan bahwa data menyebar mengikuti garis diagonal. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa data berdistribusi normal.

**Tabel 7**  
**Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)**

*One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*

		<i>Unstandardized Residual</i>
<i>N</i>		99
<i>Normal Parameters<sup>a,b</sup></i>	<i>Mean</i>	,0000000
	<i>Std. Deviation</i>	3,23241352
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	.046
	<i>Positive</i>	.042
	<i>Negative</i>	-.046
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>		.046
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.200 <sup>c,d</sup>

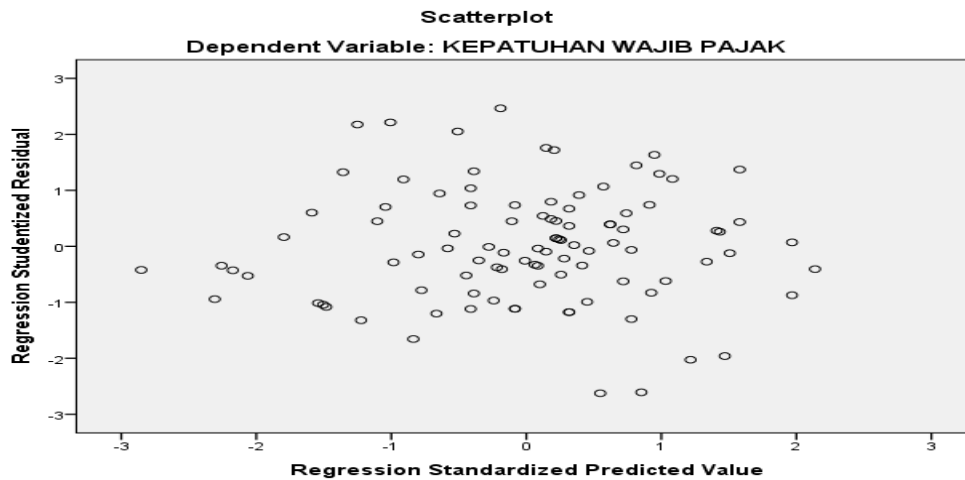
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance

Berdasarkan Tabel 7 di atas, maka dapat diketahui nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,200. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa data berdistribusi normal.



**Gambar 4**

**Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot)**

Berdasarkan Gambar 4 di atas, maka dapat dijelaskan bahwa titik-titik hasil pengolahan data menyebar di bawah maupun di atas titik origin (angka 0) pada sumbu Y dan tidak mempunyai pola yang jelas. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas atau terjadi homokedastisitas.

**Tabel 8**  
**Uji Multikolinearitas**  
*Coefficients<sup>a</sup>*

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan Pajak	.647	1.545
	Sanksi Pajak	.647	1.545

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian di atas menunjukkan bahwa variabel independen (Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak) tidak mengalami multikolinearitas.

### Analisis Regresi Linear Berganda

**Tabel 9**  
**Analisis Regresi Linear Berganda**  
*Coefficients<sup>a</sup>*

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	23,252	2,766	
	Kualitas Pelayanan Pajak	.402	.075	.498
	Sanksi Pajak	.291	.106	.254

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan Tabel 9 di atas, maka dapat diketahui persamaan analisis regresi linear berganda dalam penelitian adalah :

$$\text{Kepatuhan Wajib Pajak} = 23,252 + 0,402 \text{ Kualitas Pelayanan Pajak} + 0,291 \text{ Sanksi Pajak} + e$$

Persamaan di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 23,252 menunjukkan bahwa jika nilai variabel Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak bernilai 0 (nol) atau tidak ada, maka nilai Kepatuhan Wajib Pajak mengalami peningkatan sebesar 23,252 satuan.
2. Koefisien regresi ( $\beta$ ) variabel Kualitas Pelayanan Pajak sebesar 0,402 menunjukkan bahwa jika nilai variabel independen lainnya bernilai 0 (nol) atau tetap dan Kualitas Pelayanan Pajak mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka nilai Kepatuhan Wajib Pajak mengalami peningkatan sebesar 0,402 satuan.
3. Koefisien regresi ( $\beta$ ) variabel Sanksi Pajak sebesar 0,291 menunjukkan bahwa jika nilai variabel independen lainnya bernilai 0 (nol) atau tetap dan Sanksi Pajak mengalami

kenaikan sebesar 1 satuan, maka nilai Kepatuhan Wajib Pajak mengalami peningkatan sebesar 0,291 satuan.

### Uji Hipotesis

**Tabel 10**  
**Uji Signifikansi Parsial (Uji t)**  
*Coefficients<sup>a</sup>*

Model	t	Sig.
1 (Constant)	8,407	,000
Kualitas Pelayanan Pajak	5,357	,000
Sanksi Pajak	2,735	,007

a. *Dependent Variable:* Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan Tabel 10 di atas, maka dapat diketahui bahwa :

1. Variabel Kualitas Pelayanan Pajak memiliki nilai thitung adalah sebesar 5,357 dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai thitung akan dibandingkan dengan nilai tabel distribusi t yang memiliki signifikansi 0,05. Dari tabel distribusi t tersebut diperoleh nilai ttabel sebesar 1.98472. Oleh karena itu, nilai thitung > ttabel yaitu dengan nilai  $5,357 > 1.98472$  dan nilai signifikan < 0,05 yaitu dengan nilai  $0,000 < 0,05$ . Hasil pengujian menunjukkan bahwa H1 diterima, yang berarti Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat.
2. Variabel Sanksi Pajak memiliki nilai thitung adalah sebesar 2,735 dengan nilai signifikan sebesar 0,007. Nilai thitung akan dibandingkan dengan nilai tabel distribusi t yang memiliki signifikansi 0,05. Dari tabel distribusi t tersebut diperoleh nilai ttabel sebesar 1.98472. Oleh karena itu, nilai thitung > ttabel yaitu dengan nilai  $2,735 > 1.98472$  dan nilai signifikan < 0,05 yaitu dengan nilai  $0,007 < 0,05$ . Hasil pengujian menunjukkan bahwa H2 diterima, yang berarti Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat.

**Tabel 11**  
**Uji Signifikan Simultan (Uji F)**  
*ANOVA<sup>a</sup>*

Model	F	Sig.
1 Regression	41,408	,000 <sup>b</sup>
Residual		
Total		

a. *Dependent Variable:* Kepatuhan Wajib Pajak

b. *Predictors:* (Constant), Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak

Berdasarkan Tabel 11 di atas, maka dapat diketahui nilai Fhitung adalah sebesar 41,408 dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai Fhitung akan dibandingkan dengan nilai tabel distribusi F yang memiliki signifikansi 0,05. Dari tabel distribusi F tersebut diperoleh nilai Ftabel sebesar 3,09 . Oleh karena itu, nilai Fhitung > Ftabel yaitu dengan nilai 41,408 > 3,09 dan nilai signifikan < 0,05 yaitu dengan nilai 0,000 < 0,05. Hasil pengujian menunjukkan bahwa H3 diterima, yang berarti Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat.

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

**Tabel 12**  
**Uji Koefisien Determinasi**  
**Model Summary<sup>v</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.681 <sup>a</sup>	.463	.452

a. *Predictors: (Constant)*, Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak

b. *Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak*

Berdasarkan tabel 12 di atas, maka dapat diketahui nilai *R Square* adalah sebesar 0,463 atau 46,3%. Hal ini berarti sebesar 46,3% variabel Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak. Sedangkan sisanya sebesar 53,7% variabel Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti Kesadaran Wajib Pajak dan Tarif Pajak.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini menyatakan pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang ditunjukkan dari hasil analisis regresi linear berganda memberikan arti bahwa setiap peningkatan aspek variabel Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak sebesar 1 satuan, maka Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat.

2. Secara parsial, variabel Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat. Hasil pengujian menunjukkan bahwa (H1) diterima.
3. Secara parsial, variabel Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat. Hasil pengujian menunjukkan bahwa (H2) diterima.
4. Secara simultan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat. Hasil pengujian menunjukkan bahwa (H3) diterima.
5. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak dapat menjelaskan keterkaitan dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Selain variabel Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak juga dapat dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti Kesadaran Pajak dan Tarif Pajak.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arifin, S. B., & Nasution, A. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Kpp Pratama Medan Belawan. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran Jasa*. Penerbit Deepublish.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harjo, D. (2019). *Perpajakan Indonesia*. Penerbit Mitra Wacana Media.
- Herlina, V. (2020). Pengaruh Sanksi, Kesadaran Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Kerinci. *Jurnal Benefita*.
- Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat. (2021). *Data Fenomena Dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat Tahun 2015 – 2019*.
- Lubis, R. H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Medan Belawan. *Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen*.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Terbaru 2018*. ANDI.
- Pandiangan, L. (2014). *Administrasi Perpajakan*. Penerbit Erlangga.
- Pratama, R. A., & Mulyani, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kota Padang. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(3).
- Putra, I. M. (2019). *Akuntansi Perpajakan*. Penerbit Quadrant.

- Rahayu, S. K. (2020). *Perpajakan (Konsep, Sistem dan Implementasi)*. Penerbit Rekayasa Sains.
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*. Deepublish.
- Sari, D. (2013). *Konsep Dasar Perpajakan*. PT.Refika Aditama.
- Simanjuntak, T. H., & Muklis, I. (2012). *Dimensi Ekonomi Perpajakan Dalam Pembangunan Ekonomi*. Raih Asa Sukses.
- Sovita, I., & Hayati, A. R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan yang diberikan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang Satu). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Dharma Andalas*.