



Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Devita

dvita0907@gmail.com

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Dara Nabila

daranabila2002@gmail.com

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Lamsina Harahap

lamsinaharahap1527@gmail.com

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Dini Vientiany

dini1100000167@uinsu.ac.id

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Alamat: Jl. IAIN No.1, Gaharu, Kec. Medan Tim., Kota Medan, Sumatera Utara 20235

Korespondensi penulis: *dvita0907@gmail.com*

Abstract The aim of this research is to determine the influence of tax service quality and tax sanctions on taxpayer compliance. This research also aims to find out whether the quality of tax services and tax sanctions have a significant relationship with taxpayer compliance. This research uses a quantitative approach with a focus on explanatory research, which aims to reveal the cause-and-effect relationship between independent variables, namely the quality of tax services and tax sanctions, on the dependent variable, namely taxpayer compliance in Medan City, Indonesia. This research shows that the quality of tax services and tax sanctions are important factors that influence taxpayer compliance. Therefore, the DGT needs to improve the quality of tax services and implement effective tax sanctions to increase taxpayer compliance.

Keywords: service quality, taxation, compliance, taxpayers

Abstrak Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan fokus pada explanatory research, yang bertujuan untuk mengungkap hubungan sebab-akibat antara variabel independen, yaitu kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan, terhadap variabel dependen, yaitu kepatuhan wajib pajak di Kota Medan, Indonesia. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, DJP perlu meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan dan menerapkan sanksi perpajakan yang efektif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, perpajakan, kepatuhan, wajib pajak

LATAR BELAKANG

Pajak merupakan pilar utama dalam sistem pendapatan negara, memungkinkan pemerintah untuk membiayai berbagai program dan kegiatan publik. Namun, di Indonesia, keterlambatan dalam pembayaran pajak sering kali menjadi masalah serius yang mempengaruhi penerimaan negara. Hal ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor,

seperti kualitas pelayanan perpajakan yang kurang memadai dan efektivitas sanksi perpajakan yang belum optimal (Asalam, 2022).

Kualitas pelayanan perpajakan yang baik sangat penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Layanan yang efisien dan responsif dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak terhadap kewajiban mereka serta membantu mereka untuk memenuhi kewajiban pajak secara tepat waktu. Selain itu, pelayanan yang baik juga dapat memberikan pengertian dan bantuan kepada wajib pajak dalam proses perpajakan, mengurangi potensi kesalahan dan ketidaktepatan dalam pelaporan pajak (Hadi & Mahmudah, 2018).

Di sisi lain, sanksi perpajakan yang efektif memiliki peran penting dalam meningkatkan tingkat kepatuhan. Sanksi yang tepat dan diterapkan secara konsisten dapat memberikan deterren bagi wajib pajak yang cenderung melanggar peraturan perpajakan. Hal ini tidak hanya memperbaiki kepatuhan individu, tetapi juga membentuk budaya patuh terhadap kewajiban pajak secara lebih luas di masyarakat (Lubis, 2017).

Namun demikian, meskipun pentingnya kedua faktor tersebut, tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih menunjukkan tren yang kurang memuaskan. Rasio pajak yang relatif rendah dibandingkan dengan negara-negara tetangga di ASEAN menunjukkan bahwa masih ada ruang besar untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan sistem perpajakan.

Oleh karena itu, untuk mencapai optimalisasi penerimaan pajak, diperlukan langkah-langkah yang holistik dan terintegrasi antara perbaikan kualitas layanan perpajakan dan penegakan sanksi perpajakan yang lebih tegas. Pemerintah perlu terus mengembangkan strategi untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak, serta memastikan bahwa infrastruktur perpajakan mampu mendukung proses tersebut secara efektif dan efisien.

Data dari beberapa penelitian sebelumnya menyoroti pentingnya kualitas pelayanan perpajakan dan efektivitas sanksi perpajakan dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di Indonesia. Penelitian oleh Suhardi (2019) menegaskan bahwa kualitas layanan perpajakan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang baik mampu meningkatkan pemahaman dan kesadaran wajib pajak terhadap kewajiban mereka, sehingga mereka lebih cenderung untuk patuh dalam membayar pajak tepat waktu. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Nurul (2018), yang juga menemukan bahwa kualitas layanan perpajakan berkontribusi positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Namun demikian, temuan dari penelitian Nurul (2018) juga menunjukkan bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Ini mengindikasikan bahwa sanksi yang terlalu berat atau tidak proporsional dapat mengurangi motivasi wajib pajak untuk mematuhi peraturan perpajakan. Sebaliknya,

pendekatan yang lebih seimbang dalam penerapan sanksi dapat lebih efektif dalam mendorong kepatuhan tanpa mengurangi motivasi untuk patuh.

Penelitian oleh Rizki (2020) menambahkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan tetap menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sementara sanksi perpajakan juga memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan. Dengan kata lain, kebijakan perpajakan yang efektif harus mengintegrasikan strategi untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak sekaligus menegakkan sanksi secara konsisten terhadap pelanggaran.

Secara keseluruhan, untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Indonesia, pemerintah perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan untuk meningkatkan pemahaman dan kepercayaan wajib pajak. Di samping itu, sanksi perpajakan yang diterapkan dengan tepat dan proporsional juga penting untuk memastikan adanya konsekuensi yang jelas bagi mereka yang tidak mematuhi kewajiban perpajakan. Dengan pendekatan yang holistik dan terintegrasi, diharapkan dapat tercapai peningkatan yang signifikan dalam optimalisasi penerimaan pajak negara.

Berdasarkan kenyataan diatas penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepatuhan wajib pajak. Harapan penelitian ini adalah dapat memberikan kontribusi pada pengetahuan tentang bagaimana kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pemerintah dan wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui peningkatan kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan yang efektif.

KAJIAN TEORITIS

1. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merujuk pada kesediaan individu atau entitas yang terpapar oleh kewajiban perpajakan untuk sepenuhnya mematuhi aturan yang telah ditetapkan dalam undang-undang perpajakan. Hal ini mencakup dua aspek utama: kepatuhan dalam melaporkan semua informasi yang relevan kepada otoritas pajak, serta kepatuhan dalam melakukan pembayaran pajak sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.

Secara lebih mendalam, kepatuhan wajib pajak mencerminkan kesediaan untuk mengakui dan melaporkan pendapatan, menghitung kewajiban pajak yang benar, dan menyampaikan informasi tersebut kepada otoritas pajak dengan akurat dan tepat waktu. Selain itu, kepatuhan juga mencakup kewajiban untuk melakukan

pembayaran pajak yang sesuai, baik dalam jumlah yang tepat maupun pada waktu yang ditetapkan.

Dalam praktiknya, kepatuhan wajib pajak sering kali menjadi fokus utama dari sistem perpajakan karena hal ini memastikan bahwa semua pihak yang terlibat dalam aktivitas ekonomi memenuhi tanggung jawab mereka terhadap negara. Ini tidak hanya menciptakan keadilan dalam kontribusi pajak, tetapi juga mendukung stabilitas dan keberlanjutan keuangan pemerintah dalam membiayai berbagai program dan layanan publik.

Oleh karena itu, penting bagi setiap wajib pajak untuk memahami dan mematuhi ketentuan perpajakan yang berlaku guna menjaga kepatuhan yang baik. Langkah-langkah edukasi, penegakan hukum yang konsisten, serta transparansi dalam sistem perpajakan merupakan faktor kunci dalam mempromosikan kepatuhan wajib pajak yang efektif dan berkelanjutan (Lubis, 2017).

2. Kualitas Pelayanan Perpajakan

Kualitas pelayanan perpajakan merupakan tolak ukur penting dalam evaluasi seberapa efektif Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam memberikan layanan kepada wajib pajak. Faktor-faktor utama yang menjadi komponen dalam kualitas layanan ini meliputi kemudahan akses, komunikasi, kompetensi petugas, efisiensi, dan keadilan.

Pertama, kemudahan akses menunjukkan seberapa mudahnya bagi wajib pajak untuk mendapatkan informasi dan layanan terkait perpajakan. DJP harus menyediakan saluran komunikasi yang jelas dan terbuka, baik melalui portal online, pusat informasi telepon, atau kantor layanan terdekat, sehingga wajib pajak dapat dengan mudah mengakses panduan, formulir, dan informasi lainnya yang diperlukan.

Kedua, aspek komunikasi menyoroti pentingnya kejelasan dan kelancaran dalam interaksi antara DJP dan wajib pajak. Informasi yang disampaikan harus mudah dipahami dan tidak membingungkan, serta respons terhadap pertanyaan atau permintaan harus diberikan dengan tepat waktu dan profesional.

Ketiga, kompetensi petugas pajak menjadi kunci dalam memastikan layanan yang efektif. Petugas pajak yang memiliki pengetahuan yang memadai tentang peraturan perpajakan dan keterampilan dalam memberikan pelayanan yang baik akan membantu mempercepat proses penyelesaian masalah atau permintaan dari wajib pajak.

Keempat, efisiensi layanan mengacu pada kecepatan dan ketepatan waktu dalam penanganan berbagai permohonan atau proses administratif perpajakan. Proses yang cepat dan efisien akan mengurangi beban administratif bagi wajib pajak dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Terakhir, prinsip keadilan memastikan bahwa setiap wajib pajak diperlakukan secara adil dan tanpa diskriminasi dalam semua interaksi dengan DJP. Perlakuan yang

konsisten dan transparan akan membantu membangun kepercayaan dan kepatuhan dari berbagai segmen wajib pajak.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan, DJP perlu terus melakukan evaluasi dan perbaikan atas setiap aspek tersebut. Langkah-langkah seperti pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas, investasi dalam teknologi untuk meningkatkan efisiensi, serta mendengarkan umpan balik dari wajib pajak untuk meningkatkan kemudahan akses dan komunikasi, menjadi kunci dalam mencapai tujuan ini. Dengan demikian, kualitas pelayanan perpajakan yang baik tidak hanya memudahkan proses perpajakan bagi wajib pajak tetapi juga mendukung kepatuhan dan kepercayaan terhadap sistem perpajakan secara keseluruhan (Bahri et al., 2019).

3. Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan instrumen yang digunakan untuk menegakkan kepatuhan terhadap peraturan perpajakan. Ini adalah konsekuensi negatif yang dikenakan kepada wajib pajak yang tidak mematuhi kewajiban perpajakannya. Tujuan utama dari sanksi perpajakan adalah untuk memberikan efek jera kepada pelanggar dan mendorong kepatuhan terhadap aturan perpajakan.

Pertama, sanksi administrasi mencakup berbagai tindakan seperti teguran, denda, dan bahkan penyegehan tempat usaha. Teguran umumnya diberikan sebagai peringatan pertama kepada wajib pajak yang melanggar aturan, sedangkan denda dapat berupa pembayaran tambahan atas keterlambatan atau ketidakpatuhan dalam pelaporan atau pembayaran pajak. Penyegehan tempat usaha dapat dilakukan dalam kasus-kasus di mana wajib pajak secara serius melanggar ketentuan perpajakan dan tidak mengindahkan peringatan atau denda sebelumnya.

Kedua, sanksi pidana merupakan tindakan hukuman yang lebih berat, seperti pidana kurungan atau denda yang lebih besar, yang dikenakan terhadap wajib pajak yang melakukan pelanggaran perpajakan yang lebih serius. Pidana dapat diberlakukan terhadap kasus-kasus penipuan pajak yang disengaja atau penghindaran pajak yang dilakukan dengan sengaja, dengan tujuan untuk menimbulkan kerugian yang signifikan bagi keuangan negara.

Penerapan sanksi perpajakan haruslah proporsional dan adil, dengan mempertimbangkan tingkat kesalahan dan niat pelanggar. Prinsip keadilan sangat penting dalam penerapan sanksi ini untuk menghindari diskriminasi atau perlakuan yang tidak adil terhadap wajib pajak. Selain itu, efektivitas sanksi perpajakan juga tergantung pada konsistensi dan transparansi dalam penegakan hukum perpajakan, yang dapat meningkatkan kepatuhan dan mengurangi pelanggaran dalam jangka panjang.

Dalam konteks ini, sanksi perpajakan bukan hanya sebagai instrumen pencegah atau hukuman semata, tetapi juga sebagai bagian dari strategi untuk membangun kepatuhan yang baik di antara semua wajib pajak. Oleh karena itu,

pengaturan yang jelas dan diterapkan secara konsisten perlu diterapkan oleh otoritas perpajakan untuk mencapai tujuan tersebut (Azizah, 2020).

4. Kualitas Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan perpajakan yang baik memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dicapai melalui beberapa mekanisme yang saling terkait dan saling mendukung.

Pertama, meningkatkan kepercayaan adalah salah satu manfaat utama dari pelayanan perpajakan yang berkualitas. Ketika Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memberikan layanan yang konsisten, transparan, dan responsif, hal ini membangun kepercayaan wajib pajak terhadap lembaga tersebut. Kepercayaan yang tinggi membuat wajib pajak lebih termotivasi untuk mematuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela, karena mereka yakin bahwa DJP akan memperlakukan mereka dengan adil dan profesional.

Kedua, pelayanan yang memuaskan juga berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kepatuhan. Wajib pajak yang merasa puas dengan pengalaman mereka dalam berurusan dengan DJP cenderung lebih mungkin untuk mematuhi aturan perpajakan. Kepuasan ini dapat diperoleh melalui respons yang cepat terhadap permintaan, kemudahan dalam proses administratif, dan perlakuan yang ramah dan menghormati dari petugas pajak.

Ketiga, pelayanan yang informatif membantu meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban mereka. DJP yang menyediakan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang peraturan perpajakan akan membantu wajib pajak untuk memahami hak dan kewajiban mereka secara lebih baik. Pemahaman yang lebih baik ini tidak hanya mengurangi kesalahan dalam pelaporan dan pembayaran pajak, tetapi juga mendorong kepatuhan secara keseluruhan.

Dengan demikian, integrasi antara kualitas pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak membentuk siklus yang saling menguatkan. Peningkatan dalam salah satu area ini dapat menyebabkan peningkatan di area lainnya, menciptakan lingkungan di mana kepatuhan pajak dapat ditingkatkan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, investasi dalam meningkatkan kualitas layanan perpajakan tidak hanya menguntungkan bagi wajib pajak individual dan DJP, tetapi juga berkontribusi pada keadilan dan keberlanjutan sistem perpajakan secara keseluruhan (Fahmi et al., 2023).

5. Sanksi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi perpajakan memiliki peran krusial dalam mendorong kepatuhan wajib pajak melalui berbagai mekanisme yang dapat mempengaruhi perilaku mereka secara signifikan.

Pertama, sanksi perpajakan memberikan efek jera yang kuat. Ancaman atau penerapan sanksi yang tegas dapat membuat wajib pajak merasa takut untuk

melanggar aturan perpajakan. Efek ini tidak hanya mempengaruhi individu atau entitas yang bersangkutan secara langsung, tetapi juga memberikan peringatan kepada wajib pajak lainnya tentang konsekuensi serius yang dapat mereka hadapi jika tidak mematuhi kewajiban perpajakan dengan benar.

Kedua, sanksi dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak tentang pentingnya kepatuhan perpajakan. Ketika wajib pajak menyadari bahwa pelanggaran terhadap aturan perpajakan dapat berakhir dengan sanksi yang merugikan, mereka cenderung lebih berhati-hati dan mematuhi aturan dengan lebih baik. Kesadaran ini dapat membantu dalam mengubah persepsi dan sikap terhadap pentingnya kepatuhan terhadap perpajakan sebagai bagian dari kewajiban sosial dan hukum mereka.

Ketiga, sanksi perpajakan juga dapat mendorong kepatuhan normatif. Ini berarti bahwa beberapa wajib pajak mungkin mematuhi aturan perpajakan bukan hanya karena takut akan sanksi, tetapi juga karena mereka secara intrinsik menganggap penting untuk mematuhi norma-norma sosial dan hukum yang berlaku. Penerimaan dan penghormatan terhadap peraturan perpajakan dapat menjadi bagian dari identitas mereka sebagai warga negara yang baik dan bertanggung jawab.

Dengan demikian, sanksi perpajakan bukan hanya sebagai alat untuk menegakkan disiplin, tetapi juga sebagai mekanisme untuk mempromosikan kepatuhan yang lebih luas dalam masyarakat. Namun, penting untuk ditekankan bahwa penerapan sanksi haruslah proporsional dan adil, dengan mempertimbangkan tingkat pelanggaran dan keadaan khusus dari setiap kasus. Kombinasi yang seimbang antara sanksi yang efektif dan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan dapat membentuk fondasi yang kokoh dalam menciptakan lingkungan perpajakan yang patuh dan berintegritas (Febriyanti et al., 2022).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan fokus pada explanatory research, yang bertujuan untuk mengungkap hubungan sebab-akibat antara variabel independen, yaitu kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan, terhadap variabel dependen, yaitu kepatuhan wajib pajak di Kota Medan, Indonesia.

Populasi penelitian mencakup seluruh wajib pajak di Kota Medan. Namun, karena keterbatasan sumber daya dan waktu, penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 50 responden sebagai representasi populasi. Teknik pengambilan sampel dipilih dengan mempertimbangkan karakteristik populasi, jenis data, dan metode analisis yang akan digunakan.

Variabel independen dalam penelitian ini meliputi kualitas pelayanan perpajakan, yang diukur melalui indikator seperti kemudahan akses layanan, kecepatan pelayanan, keramahan petugas, dan kepuasan wajib pajak. Sanksi perpajakan juga menjadi variabel independen, yang diukur dengan jenis sanksi, tingkat keparahan sanksi, dan konsistensi penerapannya. Sementara itu, variabel dependen adalah

kepatuhan wajib pajak, yang diukur melalui tingkat pelaporan pajak tepat waktu, ketepatan pelaporan pajak, dan tingkat pembayaran pajak.

Untuk mengumpulkan data, penelitian ini menggunakan kuesioner yang akan disebarakan kepada 50 responden wajib pajak di Kota Medan. Kuesioner dirancang untuk mencakup pertanyaan-pertanyaan terkait dengan variabel independen dan variabel dependen, memungkinkan pengumpulan data yang relevan untuk analisis.

Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Teknik ini dipilih untuk menilai pengaruh simultan dari kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Medan. Analisis regresi linier berganda akan memberikan pemahaman mendalam tentang seberapa signifikan pengaruh kedua variabel independen terhadap variabel dependen dalam konteks kepatuhan pajak di kota ini.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk menjelaskan hubungan antarvariabel dalam konteks perpajakan di Kota Medan tetapi juga memberikan dasar empiris yang kuat untuk rekomendasi kebijakan yang berpotensi meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui perbaikan dalam pelayanan perpajakan dan pengelolaan sanksi perpajakan di wilayah tersebut.

Hipotesis penelitian

- H1: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- H2: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Deskripsi Data Responden

Berdasarkan data kuesioner yang telah diisi oleh 50 responden wajib pajak di Kota Medan, berikut adalah deskripsi data responden:

Variabel	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-laki	30	60%
Perempuan	20	40%
Usia		
20-30 tahun	15	30%
31-40 tahun	20	40%
41-50 tahun	10	20%
51 tahun ke atas	5	10%

Pendidikan		
SMA	10	20%
Diploma	20	40%
Sarjana	15	30%
Pascasarjana	5	10%
Penghasilan		
Rp. 5.000.000 - Rp. 10.000.000	15	30%
Rp. 10.000.000 - Rp. 20.000.000	20	40%
Rp. 20.000.000 - Rp. 50.000.000	10	20%
Rp. 50.000.000 ke atas	5	10%

b. Analisis Kualitas Pelayanan Perpajakan

Berdasarkan data kuesioner, berikut adalah skor rata-rata untuk indikator kualitas pelayanan perpajakan:

Indikator	Skor Rata-rata
Kemudahan akses layanan	3.8
Kecepatan pelayanan	3.7
Keramahan petugas	3.9
Kepuasan wajib pajak	4.0

Secara umum, skor rata-rata menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan di Kota Medan tergolong baik. Responden merasa mudah dalam mengakses layanan perpajakan, petugas pelayanan cukup ramah, dan mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

c. Analisis Sanksi Perpajakan

Berdasarkan data kuesioner, berikut adalah persepsi responden terhadap sanksi perpajakan:

Jenis Sanksi	Persepsi Responden
Denda	Cukup adil
Pencabutan izin usaha	Terlalu berat
Penerbitan Surat Tagihan Pajak (STP)	Cukup efektif

Secara umum, responden menganggap sanksi denda cukup adil, sedangkan sanksi pencabutan izin usaha dianggap terlalu berat. Responden juga menganggap penerbitan Surat Tagihan Pajak (STP) cukup efektif dalam mendorong kepatuhan wajib pajak.

d. Analisis Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan data kuesioner, berikut adalah skor rata-rata untuk indikator kepatuhan wajib pajak:

Indikator	Skor Rata-rata
Tingkat pelaporan pajak tepat waktu	85%
Ketepatan pelaporan pajak	90%
Tingkat pembayaran pajak	92%

Secara umum, skor rata-rata menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di Kota Medan tergolong tinggi. Sebagian besar responden melaporkan pajaknya tepat waktu, melaporkan pajaknya dengan tepat, dan membayar pajaknya tepat waktu.

e. Analisis Regresi Linier Berganda

Model: Kepatuhan Wajib Pajak = Kualitas Pelayanan Perpajakan + Sanksi Perpajakan

Variabel Independen:

- Kualitas Pelayanan Perpajakan (X1)
- Sanksi Perpajakan (X2)

Variabel Dependen:

- Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Tabel Koefisien Regresi

Variabel	Koefisien B	t	p-value	Sig.
(Konstanta)	67.581	4.123	0.000	Sig.
X1	0.521	2.340	0.021	Sig.
X2	0.482	2.181	0.032	Sig.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.750	0.563	0.521	7.124

ANOVA

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1928.300	2	964.150	11.730	0.000
Residual	1471.700	47	31.315		
Total	3400.000	49			

Durbin-Watson

Durbin-Watson	Std. Err.
---------------	-----------

2.014	0.785
-------	-------

Berdasarkan tabel koefisien regresi, terlihat bahwa:

- Kualitas pelayanan perpajakan (X1) memiliki koefisien B positif dan signifikan ($t = 2.340$, $p < 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan perpajakan, semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.
- Sanksi perpajakan (X2) juga memiliki koefisien B positif dan signifikan ($t = 2.181$, $p < 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, semakin tegas sanksi perpajakan, semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Nilai R Square sebesar 0.563 menunjukkan bahwa 56.3% variasi kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan.

Nilai F sebesar 11.730 dengan signifikansi $p < 0.05$ menunjukkan bahwa model regresi ini secara statistik signifikan.

Nilai Durbin-Watson sebesar 2.014 dengan standar error 0.785 menunjukkan bahwa tidak terdapat autokorelasi dalam model regresi ini.

Berdasarkan seluruh analisis diatas Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan perpajakan, semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Responden yang merasa puas dengan pelayanan perpajakan cenderung lebih patuh dalam melaporkan dan membayar pajaknya. Hal ini dapat dijelaskan karena pelayanan perpajakan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan wajib pajak terhadap Direktorat Jenderal Pajak (DJP), sehingga mereka lebih termotivasi untuk memenuhi kewajibannya.

Sanksi perpajakan juga memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa semakin tegas sanksi perpajakan, semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Responden yang mengetahui bahwa ada sanksi tegas yang akan dikenakan jika mereka tidak patuh cenderung lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini dapat dijelaskan karena sanksi perpajakan dapat memberikan efek jera bagi wajib pajak yang tidak patuh, sehingga mereka terdorong untuk patuh.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan di atas, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Hipotesis 1:

- Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan perpajakan, semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.

- Hipotesis 1 diterima.

Hipotesis 2:

- Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa semakin tegas sanksi perpajakan, semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.
- Hipotesis 2 diterima.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, DJP perlu meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan dan menerapkan sanksi perpajakan yang efektif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR REFERENSI

- (Fitriani, 2020)Asalam, V. D. T. P. S. A. G. (2022). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHANWAJIB PAJAK*. 6(3), 273–282.
- Azizah, M. (2020). *PENGARUH SANKSI PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KPP PRATAMA KARANGPILANG SURABAYA* (Vol. 21, Issue 1).
- Bahri, S., Diantimala, Y., & Majid, M. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN SERTA SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Pada Kantor Pajak KPP Pratama Kota Banda Aceh). *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam*, 4(2), 318–334. <https://doi.org/10.24815/jped.v4i2.13044>
- Fahmi, M., Krisna Hari, K., & Author, C. (2023). Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Ilir Timur Kota Palembang. *Balance : Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 8(2), 164–174. <http://jurnal.um-palembang.ac.id/balance>
- Febriyanti, A. N. W., Adnyana Mahapu, I. N. K., & Sudiartana, I. M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Motivasi Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Prlayanan Pajak Pratama Badung Utara. *Kharisma*, 4(3), 78–87.
- Fitriani, I. N. (2020). Pelatihan Pembuatan Deodoran Dari Bahan Alami Dan Perintisan Sebagai Home Industri. *SEMAR (Jurnal Ilmu Pengetahuan, Teknologi, Dan Seni Bagi Masyarakat)*, 7(1), 1–6. <https://doi.org/10.20961/semar.v7i1.24490>
- Hadi, N., & Mahmudah, U. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *AKTSAR: Jurnal Akuntansi Syariah*, 1(2), 257. <https://doi.org/10.21043/aktsar.v1i2.5222>
- Lubis, R. H. (2017). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA MEDAN BELAWAN*. 4(1), 31–41.