



# Jurnal Akuntansi Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Accounting Studies)



## Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Medan

\* Herlian<sup>1</sup>, Tiffany Angela Yawan<sup>2</sup>, Putri Wahyuni<sup>3</sup>, Ciptawan<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pelita Nusantara, Indonesia

<sup>2,3,4</sup>Fakultas Ekonomi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya, Indonesia

### Keywords:

Kualitas Pelayanan  
Pajak;  
Sanksi Perpajakan;  
Kepatuhan Wajib  
Pajak

**Abstract.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Medan. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Medan, dengan jumlah populasi seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Medan. Dari populasi, dipilih dengan teknik *incidental sampling* dan diperoleh sebanyak 35 Wajib Pajak. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Medan. Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Medan. Hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Medan. Koefisien Determinasi (*R Square*) menunjukkan bahwa variabel Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan dan sisanya dijelaskan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian seperti Kesadaran Wajib Pajak, Pemeriksaan Pajak, dan Tarif Pajak.

Corresponding author\*

Email: [Herlianumsu@gmail.com](mailto:Herlianumsu@gmail.com)

## 1. PENDAHULUAN

Pajak memegang peranan yang sangat penting dalam keberlangsungan hidup suatu negara. Dalam faktor ekonomi, pajak merupakan sumber dana terbesar dalam penerimaan negara. Sumber penerimaan negara dapat berasal dari internal dan eksternal. Dari segi eksternal dapat berupa pinjaman dari luar negeri sedangkan dari segi internal berupa pembayaran pajak, retribusi, maupun cukai dari masyarakat. Penerimaan pajak digunakan untuk program pembangunan dan pemberantasan kemiskinan yang ada di Indonesia. Namun, hingga saat ini masih sangat minim kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban membayar pajak.

Menurut penulis, masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting yang terjadi di setiap negara. Wajib pajak yang tidak patuh akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan



# Jurnal Akuntansi Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Accounting Studies)



penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang dan merugikan negara. Untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak diperlukan adanya perbaikan baik dari sisi sumber daya manusia maupun penegakan hukum.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan yang berkualitas akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sehingga wajib pajak akan secara sukarela membayar pajak tanpa mengharapkan kontraprestasi secara langsung. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak, Direktorat Jenderal Pajak memperhitungkan total kebutuhan pegawai baru pada tahun 2015-2019 sebesar 27.513 orang, sebagai upaya untuk memenuhi *coverage* optimal pemeriksaan sebesar 2 persen Wajib Pajak Orang Pribadi dan 5 persen Wajib Pajak Badan. Dengan demikian, setiap tahunnya Direktorat Jendral Pajak membutuhkan pegawai baru sebesar lebih dari 5000 orang (KEP-95/PJ/2015:49).

Kurang responsifnya institusi pelaksana pelayanan pajak akan berdampak pada berkurangnya kepatuhan wajib pajak terhadap institusi pelayanan pajak. Pelayan pajak dinilai kurang tanggap dalam menghadapi pertanyaan atau keluhan dari wajib pajak sehingga wajib pajak merasa bingung dan cenderung enggan menyelesaikan tanggungan pajaknya. Menurut Salman dan Tjaraka (2019:263), persepsi positif dari Wajib Pajak terhadap petugas pajak dapat diwujudkan bila Wajib Pajak mendapatkan pelayanan pajak yang baik dari petugas pajak. Semakin baik persepsi Wajib Pajak akan dapat mempengaruhi sikap ataupun perilakunya yang terwujud munculnya kesadaran akan pajak. Kesadaran pajak yang berasal dari sikap Wajib Pajak tentunya diharapkan mampu mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak.

Wajib Pajak yang tidak patuh dapat diatasi dengan sanksi pajak, sanksi pajak dijadikan sebagai alat kontrol bagi wajib pajak dalam membayar pajak tepat waktu, sanksi pajak diberikan kepada wajib pajak agar memberikan efek jera bagi pelanggar pajak. Semakin banyak pajak yang tidak dibayar, maka semakin berat sanksi yang diberikan kepada wajib pajak. Sanksi tersebut dapat berupa sanksi administrasi dan sanksi pidana.

Salah satu fenomena yang terjadi di Indonesia pada tahun 2008 adalah kebijakan *Sunset Policy*. *Sunset Policy* adalah kebijakan pemberian fasilitas perpajakan dalam bentuk penghapusan sanksi administrasi perpajakan berupa bunga yang diatur dalam Pasal 37A Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007). Pada tahun tersebut membuktikan bahwa rendahnya sanksi pajak yang menyebabkan banyak wajib pajak yang tidak membayar pajak ataupun kurang membayar pajak dan diberikan pengampunan pajak. Sanksi pajak yang kurang tegas dapat menurunkan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan data dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur diperoleh bahwa Kepatuhan Wajib Pajak pada tahun 2014 sebesar 53% dan di tahun 2015 mengalami peningkatan sebesar 22% menjadi 75%. Di tahun 2016 juga mengalami peningkatan sebesar 1% menjadi 76% dan di tahun 2017 mengalami peningkatan sebesar 23% menjadi 99% dikarenakan adanya dampak dari kebijakan *Tax Amnesty*. Namun, di tahun 2018 mengalami penurunan sebesar 11% menjadi 88%.

## 2. KAJIAN LITERATUR

### 2.1. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Pohan (2017:155), Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang ditetapkan oleh Direktur Jendral Pajak sebagai Wajib Pajak yang memenuhi kriteria tertentu (sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak).



# Jurnal Akuntansi Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Accounting Studies)



## 2.2. Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Salman dan Tjaraka (2019:252), Pelayanan Pajak merupakan pelayanan publik yang mengacu pada Keputusan MENTERI PANERAIAN No 63 Tahun 2004 yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

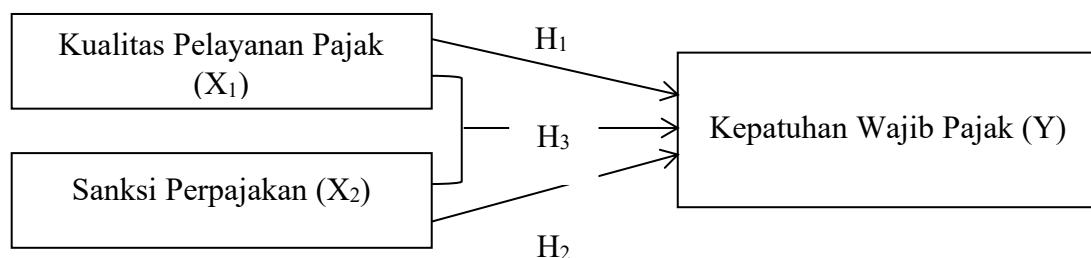
## 2.3. Sanksi Perpajakan

Menurut Mardiasmo (2018:62), 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.

Berikut pengujian hipotesis penelitiannya :

- H<sub>1</sub> : Diduga Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Medan.
- H<sub>2</sub> : Diduga Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Medan.
- H<sub>3</sub> : Diduga Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Medan.

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



Gambar 1. Kerangka Teoritis



# Jurnal Akuntansi Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Accounting Studies)



### 3. METODE PENELITIAN

#### Jenis Data

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dimana data kuantitatif merupakan data-data yang berupa angka yang karakteristiknya selalu dalam bentuk numerik seperti data pendapatan, jumlah penduduk, tingkat konsumsi, bunga bank dan sebagainya.

#### Populasi dan Sampel

Populasi penelitian yang akan digunakan dalam penelitian adalah seluruh jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Medan.

Berdasarkan jumlah populasi, maka dilakukan pengecilan jumlah sampel dengan menggunakan teknik *incidental sampling* sehingga diperoleh jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 35 Wajib Pajak.

#### Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang relevan dalam penelitian maka dilakukan dengan cara observasi ke Kantor Pelayanan Pajak untuk meminta data kepada departemen yang terkait dan membagikan kuisioner kepada Wajib Pajak yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak di Kota Medan. Untuk menilai tanggapan responden maka penulis menggunakan skala *Likert*.

#### Definisi Operasional Variabel Penelitian

Berikut definisi operasional variabel yang akan digunakan yaitu :

**Tabel 1. Definisi Operasional Variabel Penelitian**

Variabel	Indikator
<b>Variabel Dependen :</b>	
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kepatuhan dalam mendaftarkan diri sebagai wajib pajak</li><li>2. Kepatuhan dalam penyampaian surat pemberitahuan (SPT)</li><li>3. Kepatuhan dalam pelaporan yang benar (atas perhitungan dan pembayaran pajak terutang)</li><li>4. Kepatuhan dalam pembayaran (atas tunggakan pajak akhir tahun)</li></ol>
<b>Variabel Independen :</b>	
Kualitas Pelayanan Pajak (X <sub>1</sub> )	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelayanan sesuai standar dan prosedur yang ditetapkan.</li><li>2. Mengutamakan keramahan, kelancaran, keterbukaan dan kejelasan dalam pemberian informasi dan pelayanan kepada Wajib Pajak.</li><li>3. Pelayanan yang mudah, tepat, cepat dan profesional.</li><li>4. Pelayanan yang adil dan tanpa biaya.</li><li>5. Diperlukan budaya kerja yang tinggi, responsif dan efektif.</li><li>6. Kepuasan Wajib Pajak menjadi tanggung jawab Kantor Pelayanan Pajak.</li></ol>



# Jurnal Akuntansi Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Accounting Studies)



Sanksi Perpajakan ( $X_2$ )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sanksi bunga pajak atas pembetulan sendiri SPT tetapi belum diperiksa.</li> <li>2. Sanksi denda pajak atas tidak/ terlambat memasukkan/ menyampaikan SPT.</li> <li>3. Sanksi kenaikan pajak atas tidak menyelenggarakan pembukuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 28 KUP</li> <li>4. Sanksi pidana pajak atas sengaja tidak menyampaikan SPT, tidak meminjamkan pembukuan, catatan, atau dokumen lain.</li> </ol>
-----------------------------	--

## Teknik Analisis Data

Model analisis data yang digunakan dalam penelitian kali ini adalah model regresi berganda. Peneliti menggunakan regresi linear berganda karena model ini berguna untuk mencari pengaruh antara dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat yang ada. Model persamaan regresi berganda adalah :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e \quad (I)$$

Keterangan:

- $Y$  = Kepatuhan Wajib Pajak
- $a$  = Konstanta
- $b_{1-2}$  = Koefisien regresi variabel independen
- $X_1$  = Kualitas Pelayanan Pajak
- $X_2$  = Sanksi Perpajakan
- $e$  = Error

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Deskripsi responden merupakan deskripsi tentang unit analisis/observasi yang diteliti yang mencakup karakteristik atau profil responden yang diperoleh dari hasil pengolahan data kuesioner. Hasil pengumpulan data yang dilakukan pada 25 Wajib Pajak yang dijadikan sebagai responden diperoleh karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dengan dominan responden adalah pria, umur dengan dominan responden berumur 21–30 tahun, pendidikan dengan dominan responden sebagai S1 dan kepemilikan Nomor Pokok Wajib Pajak dengan dominan responden 100%.

### Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Hasil uji Validitas dan Reliabilitas akan disajikan pada tabel 2 dan tabel 3 sebagai berikut ini :

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Pernyataan	$r_{hitung}$
Kualitas Pelayanan Pajak ( $X_1$ )	Pernyataan – 1	0,585
	Pernyataan – 2	0,524
	Pernyataan – 3	0,610
	Pernyataan – 4	0,516
	Pernyataan – 5	0,642
	Pernyataan – 6	0,490



# Jurnal Akuntansi Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Accounting Studies)



Sanksi Perpajakan ( $X_2$ )	Pernyataan – 7	0,576
	Pernyataan – 8	0,407
	Pernyataan – 9	0,556
	Pernyataan – 10	0,545
	Pernyataan – 11	0,613
	Pernyataan – 12	0,451
	Pernyataan – 1	0,615
	Pernyataan – 2	0,443
	Pernyataan – 3	0,561
	Pernyataan – 4	0,542
	Pernyataan – 5	0,644
	Pernyataan – 6	0,509
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Pernyataan – 7	0,656
	Pernyataan – 8	0,679
	Pernyataan – 1	0,552
	Pernyataan – 2	0,582
	Pernyataan – 3	0,516
	Pernyataan – 4	0,510
	Pernyataan – 5	0,578
	Pernyataan – 6	0,478
	Pernyataan – 7	0,689
	Pernyataan – 8	0,712

Sumber : Data diolah, 2020

Dari hasil Tabel 2 diperoleh nilai  $t_{hitung}$  dari masing-masing item pernyataan untuk setiap variabel yang diperoleh berada diatas  $t_{tabel}$  (0,3338) sehingga dapat dikatakan pernyataan yang digunakan dikatakan validitas.

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha
Kualitas Pelayanan Pajak ( $X_1$ )	12	0,777
Sanksi Perpajakan ( $X_2$ )	8	0,721
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	8	0,720

Sumber : Data diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 3 yang diperoleh dari masing-masing variabel terlihat Cronbach's alpha berada diatas 0,6 sehingga seluruh pernyataan dari setiap variabel dinyatakan reliabel.

## Uji Asumsi Klasik

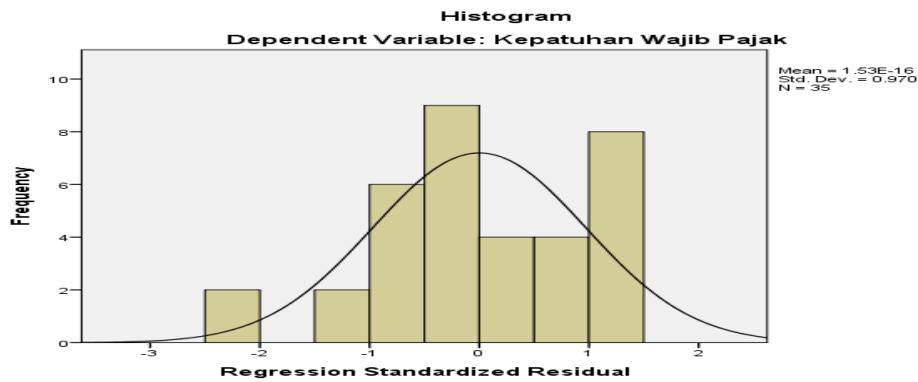
### Uji Normalitas

Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik.



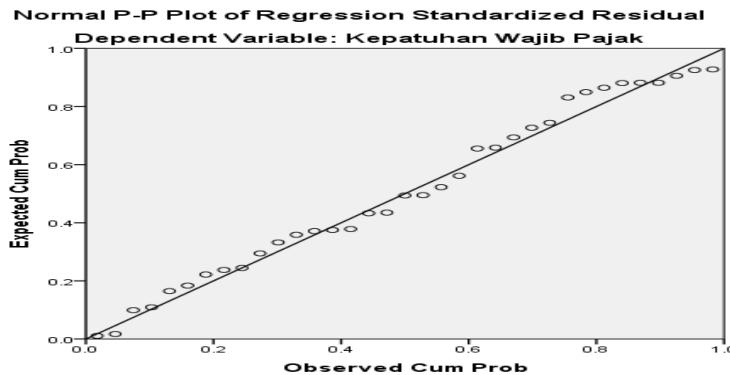
# Jurnal Akuntansi Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Accounting Studies)



**Gambar 2. Grafik Histogram**

Berdasarkan Gambar 2 dapat dilihat data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka regresi dianggap memenuhi asumsi normalitas.



**Gambar 3. Grafik Normal Probability Plot**

Berdasarkan Gambar 3 diatas dapat dilihat bahwa titik-titik mendekati garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa data berdistribusi normal dan memenuhi asumsi pengujian normalitas.

**Tabel 4. Uji Kolgomorov-Smirnov  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

	Unstandardized Residual
N	35
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean 0E-7
	Std. Deviation 2.05056086
Most Extreme Differences	Absolute .095
	Positive .066
	Negative -.095
Test Statistic	.564
Asymp. Sig. (2-tailed)	.908

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data diolah, 2020



# Jurnal Akuntansi Bisnis Eka Prasetya

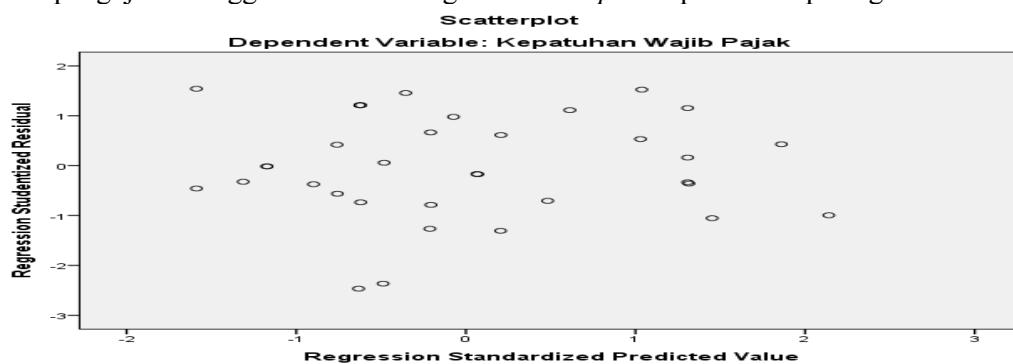
(Eka Prasetya Journal of Accounting Studies)



Berdasarkan Tabel 4 di atas menunjukkan bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *Asymp. Sig.* (2-tailed) lebih besar dari 0,05. Dengan demikian hasil SPSS ini menggambarkan data dari masing-masing variabel telah mampu berdistribusi dengan normal.

### Uji Heteroskedastisitas

Hasil pengujian menggunakan metode grafik *scatterplot* dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 4. Grafik Scatterplot

Berdasarkan Gambar 4 diatas, dapat dilihat bahwa titik-titik grafik *Scatterplot* menyebar secara acak (*random*) serta tersebar di atas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y tanpa membentuk suatu pola tertentu. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

### Uji Multikolinieritas

Hasil untuk pengujian multikolinieritas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut ini:

**Tabel 5. Uji Multikolinieritas**  
*Coefficients<sup>a</sup>*

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kualitas Pelayanan Pajak	.625	1.601
Sanksi Perpajakan	.625	1.601

a. *Dependent Variable:* Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Data diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 5 diatas dapat dilihat bahwa nilai korelasi untuk variabel Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan mempunyai nilai *tolerance* ( $0,625 > 0,10$ ) dan nilai VIF ( $1,601 < 10$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan tidak terdapat adanya gejala multikolinieritas.

### Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil untuk pengujian analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel sebagai berikut ini :



# Jurnal Akuntansi Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Accounting Studies)



**Tabel 6. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	4.027	4.097	
Kualitas Pelayanan Pajak	.372	.099	.513
Sanksi Perpajakan	.367	.135	.368

a. *Dependent Variable:* Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Data diolah, 2020

$$\text{Kepatuhan Wajib Pajak} = 4,027 + 0,372 \text{ Kualitas Pelayanan Pajak} + 0,367 \text{ Sanksi Perpajakan} + e \quad (2)$$

Berdasarkan Tabel 6 diatas, diperoleh persamaan regresi linier berganda dimana jika nilai variabel bebas ( $X_1$ ) yaitu Kualitas Pelayanan Pajak dan variabel ( $X_2$ ) yaitu Sanksi Perpajakan bernilai 0 maka Kepatuhan Wajib Pajak adalah tetap sebesar 4,027. Setiap peningkatan aspek Kualitas Pelayanan Pajak ( $X_1$ ) sebesar 1 satuan, maka Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 0,372. Setiap peningkatan aspek Sanksi Perpajakan ( $X_2$ ) sebesar 1 satuan, maka Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 0,367.

## Hasil Pengujian Hipotesis

### Pengujian Parsial (Uji-t)

Hasil pengujian hipotesis secara parsial (Uji-t) dapat dilihat pada tabel dibawah ini sebagai berikut :

**Tabel 7. Uji Parsial  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model	t	Sig.
1 (Constant)	.983	.333
Kualitas Pelayanan Pajak	3.774	.001
Sanksi Perpajakan	2.709	.011

a. *Dependent Variable:* Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Data diolah, 2020

Variabel Kualitas Pelayanan Pajak ( $X_1$ ) memiliki nilai  $t_{hitung}$  (3,774) >  $t_{tabel}$  (2,03452) dengan tingkat signifikan  $0,001 < 0,05$  dan Variabel Sanksi Perpajakan ( $X_2$ ) memiliki nilai  $t_{hitung}$  (2,709) >  $t_{tabel}$  (2,03452) dengan tingkat signifikan  $0,001 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Medan dan Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Medan.



# Jurnal Akuntansi Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Accounting Studies)



## Pengujian Simultan (Uji-F)

Hasil pengujian hipotesis secara simultan (Uji-F) dapat dilihat pada tabel dibawah ini sebagai berikut :

**Tabel 8. Uji Simultan  
ANOVA<sup>a</sup>**

Model	F	Sig.
1 <i>Regression</i>	27,309	.000 <sup>b</sup>
<i>Residual</i>		
Total		
a. <i>Dependent Variable:</i> Kepatuhan Wajib Pajak		
b. <i>Predictors:</i> (Constant), Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak		

Sumber : Data diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 8 dapat dilihat nilai  $F_{hitung}$  (27,309) >  $F_{tabel}$  (3,29) dengan signifikansi  $0,00 < 0,05$  sehingga disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Medan.

## Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Hasil pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat dilihat pada tabel dibawah ini sebagai berikut:

**Tabel 9. Uji Koefisien Determinasi  
Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.794 <sup>a</sup>	.631	.607

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

b. *Dependent Variable:* Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Data diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 9 diatas, nilai digunakan untuk melihat koefisien determinasi adalah nilai *R Square* sebesar 0,631 artinya 63,1% variabel Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan variabel Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan dan sisanya sebesar 36,9% variabel Kepatuhan Wajib Pajak dijelaskan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian seperti Kesadaran Wajib Pajak dan Tarif Pajak.

## Pembahasan Hasil Penelitian

### Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis menyimpulkan bahwa hipotesis pertama diterima yang berarti variabel Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Medan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Siahaan dan Halimatusyadiah (2018) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hanafi (2017), yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Adiputra dan Wirama (2017) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.



# Jurnal Akuntansi Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Accounting Studies)



## Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis menyimpulkan bahwa hipotesis kedua diterima yang berarti variabel Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Medan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Siahaan dan Halimatusyadiah (2018) yang menyatakan bahwa Sanksi Perpajakan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hanafi (2017), yang menyatakan bahwa Sanksi Perpajakan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Kadir, dkk. (2017), yang menyatakan bahwa Sanksi Perpajakan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Adiputra dan Wirama (2017) yang menyatakan bahwa Sanksi Perpajakan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan, diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Medan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Adiputra dan Wirama (2017) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Lubis (2017), yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

## 5. KESIMPULAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, maka penulis membuat beberapa kesimpulan sebagai berikut ini :

1. Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang ditunjukkan dari hasil analisis regresi linear berganda memberikan arti bahwa setiap peningkatan aspek pada variabel Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan sebesar satu satuan maka Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat.
2. Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Medan.
3. Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Medan.
4. Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Medan.
5. Untuk  $R^2$ , Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Medan dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan.

### Implikasi Manajerial

Implikasi manajerial yang dapat dipaparkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

:



# Jurnal Akuntansi Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Accounting Studies)



1. Kantor Pelayanan Pajak harus memperhatikan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak:
  - a. Petugas Pajak mahir dalam melaksanakan tugas. Kantor Pelayanan Pajak dapat meningkatkan pengetahuan petugas pajak agar lebih mahir dalam menjelaskan peraturan perpajakan dan menangani keluhan Wajib Pajak..
  - b. Petugas Pajak memberikan pelayanan yang terbaik dan melayani Wajib Pajak tanpa melihat latar belakang Wajib Pajak. Petugas pajak dapat meningkatkan pelayanan pajak dengan bersikap adil dan profesional dalam melayani Wajib Pajak tanpa memandang latar belakang Wajib Pajak.
2. Sanksi Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak perlu dipertahankan, sehingga Kantor Pelayanan Pajak harus mempertahankan:
  - a. Sanksi bunga pajak dikenakan kepada Wajib Pajak yang melakukan pembetulan sendiri SPT tetapi belum diperiksa.. Kantor Pelayanan Pajak dapat meninjau kembali apakah pembetulan Surat Pemberitahuan (SPT) sebelum diperiksa telah benar dan tidak layak untuk dikenakan sanksi bunga.
  - b. Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku, sanksi pidana pajak diberikan kepada Wajib Pajak yang sengaja tidak menyampaikan SPT, dan sanksi pidana pajak akan membuat Wajib Pajak patuh terhadap kewajibannya. Kantor Pelayanan Pajak dapat memberikan sanksi yang tegas dan sesuai kepada Wajib Pajak yang melanggar peraturan perpajakan dan yang tidak melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) yang dapat membuat Wajib Pajak jera sehingga Wajib Pajak lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan tepat waktu.

## Saran Akademis

Saran-saran yang dapat diberikan kepada akademis adalah :

1. Menambah Variabel Penelitian

Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti atau melanjutkan penelitian ini, disarankan untuk dapat meneruskan penelitian dengan mencari variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak selain Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan, misalnya Kesadaran Pajak dan Tarif Pajak.

2. Perluasan Cakupan Geografis

Salah satu keterbatasan dalam penelitian ini adalah responden yang kurang beragam karena sampel hanya diambil dari satu tempat saja yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. Selanjutnya diharapkan penelitian berikutnya mampu memperluas cakupan wilayah yang diteliti.

3. Menambah Jumlah Responden

Sehubungan dengan keterbatasan waktu, tenaga dan biaya, penelitian ini hanya mengambil 35 orang responden sebagai sampel. Dengan demikian, untuk penelitian



# Jurnal Akuntansi Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Accounting Studies)



selanjutnya diharapkan untuk meningkatkan jumlah responden sehingga dapat mewakili keadaan yang sebenarnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiputra, I Putu Eka dan Dewa Gede Wirama. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana. Bali
- Bahri, Saiful, dkk. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (pada Kantor Pajak KPP Pratama Kota Banda Aceh)*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Syiah Kuala. Banda Aceh
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Harjo, Dwikora. 2019. *Perpajakan Indonesia Edisi 2 Sebagai Materi Perkuliahan di Perguruan Tinggi*. Penerbit: Mitra Wacana Media Jakarta
- Kadir, Abdul, dkk. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah di Kabupaten Tojo Una-Una*. Universitas Tadulako. Tojo Una-Una.
- Lubis, Reza Hanafi. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Medan Belawan*. Fakultas Ekonomi UMN. Medan
- Muljono,Djoko. 2010. *Panduan Brevet Pajak Akuntansi Pajak dan Ketentuan Umum Perpajakan*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Mardiasmo. 2018. *Perpajakan Edisi Terbaru 2018*. Penerbit C.V. Andi Offset
- Natasya. 2019. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Persaudaraan Muda-Mudi Vihara Borobudur*. Skripsi STIE Eka Prasetya. Medan
- Pandiangan,Liberti. 2014. *Administrasi Perpajakan Pedoman Praktis Bagi Wajib Pajak Di Indonesia*. Dicetak oleh: PT. Gelora Aksara Pratama. Penerbit Erlangga
- Pohan, Chairil Anwar. 2018. *Manajemen Perpajakan Strategi Perencanaan Pajak dan Bisnis Edisi Revisi*. Dicetak oleh: PT. Centro Inti Media. Penerbit: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- \_\_\_\_\_. 2017. *Pembahasan Komprehensif Pengantar Perpajakan Teori dan Konsep Hukum Pajak*. Jakarta : Mitra Wacana Media. Edisi 2
- Purwono, Hery. 2010. *Dasar-Dasar Perpajakan & Akuntansi Pajak*. Penerbit: Erlangga. Dicetak: PT. Gelora Aksara Pratama
- Putra, Indra Mahardika. 2019. *Manajemen Pajak Strategi Pintar Merencanakan dan Mengelola Pajak dan Bisnis*. Yogyakarta. Penerbit Quadrant.
- \_\_\_\_\_. 2019. *Pengantar Komplet Akuntansi dan Perpajakan*. Penerbit Quadrant. Yogyakarta
- Rahayu, Siti Kurnia. 2017. *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal*. Penerbit Rekayasa Sains Bandung
- Salman, Kautsar Riza dan Tjaraka, H. Heru. 2019. *Pengantar Perpajakan : Cara Meningkatkan Kepatuhan Pajak*. Penerbit Indeks Jakarta.
- Sari,Diana. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*. Dicetak dan diterbitkan oleh: PT. Refika Aditama.
- Siahaan, Stefani dan Halimatusyadiah. 2018. *Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Akuntansi, Universitas Bengkulu. Bengkulu



# Jurnal Akuntansi Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Accounting Studies)



- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Tjiptono, Fandy. 2017. *Service Management—Mewujudkan Layanan Prima*. Penerbit ANDI. Percetakan : CV. ANDI OFFSET
- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- [www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id) (diakses pada tanggal 15 Oktober 2019)
- [www.ortax.org](http://www.ortax.org) (diakses pada tanggal 20 Desember 2019)
- [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) (diakses pada tanggal 15 Oktober 2019)