

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Jennisa Dwina Indriani
Prodi Akuntansi, Institut Teknologi dan Bisnis Haji Agus Salim Bukittinggi
Jln. Ahmad Yani No. 79, Benteng Ps. Atas Bukittinggi
jennisadwindriani@gmail.com

Sri Kemala*
Prodi Manajemen, Institut Teknologi dan Bisnis Haji Agus Salim Bukittinggi
Jln. Ahmad Yani No. 79, Benteng Ps. Atas Bukittinggi
Srikemala3@gmail.com
*Corresponding Author

Fitria
Prodi Akuntansi, Institut Teknologi dan Bisnis Haji Agus Salim Bukittinggi
Jln. Ahmad Yani No. 79, Benteng Ps. Atas Bukittinggi
Fitriaedwar85@gmail.com

Yeni Rafika Nengsih
Prodi Akuntansi, Institut Teknologi dan Bisnis Haji Agus Salim Bukittinggi
Jln. Ahmad Yani No. 79, Benteng Ps. Atas Bukittinggi
Yenirafika1@gmail.com

Rahmi yati
Prodi Akuntansi, Institut Teknologi dan Bisnis Haji Agus Salim Bukittinggi
Jln. Ahmad Yani No. 79, Benteng Ps. Atas Bukittinggi
Rahmiyati646@gmail.com

Article's History:

Received 3 Maret 2023; Received in revised form 13 Maret 2023; Accepted 16 Maret 2023; Published 1 April 2023. All rights reserved to the Lembaga Otonom Lembaga Informasi dan Riset Indonesia (KITA INFO dan RISET).

Suggested Citation:

Indriani, J,D, Kemala, S.,Fitria, Nengsih, Y, R, yati, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi). 9 (2). 421-430. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i2.1055>

Abstrak

Berdasarkan data kementerian keuangan RI tentang APBN, Kepatuhan wajib pajak mengalami fluktuasi dalam membayar pajak orang pribadi dikarenakan oleh banyak factor, diantaranya adalah sistem pelayanan yang belum memuaskan, masih sedikitnya kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak dan belum akuratnya sanksi pajak. Hal ini merupakan salah satu faktor timbulnya pelanggaran peraturan perundang-undangan perpajakan dengan cara penghindaran pajak. Penelitian ini menggunakan data yang diperoleh dari KPP Pratama Bukittinggi dan BPS meliputi jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar berjumlah sebanyak 100 responden dengan menggunakan Regresi Linear Berganda dengan uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Bukittinggi. sedangkan Kesadaran Wajib Pajak dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Bukittinggi.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran wajib pajak, Sanksi pajak, Kepatuhan Wajib pajak.

JEL Classification: H20, H29

PENDAHULUAN

Menurut undang-undang No 16 tahun 2009, pajak adalah 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. Pajak merupakan bagian dari sumber pendapatan terbesar Negara. Hal ini terlihat dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) tahun 2020 yang menunjukkan bahwa penerimaan negara dari sektor pajak memberikan kontribusi cukup besar pada keseluruhan anggaran penerimaan negara yang diungkapkan oleh Kementerian Keuangan Republik Indonesia pada tahun 2020 (<https://www.kemenkeu.go.id/apbn2020>) dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. Anggaran Penerimaan Negara dalam APBN 2020

No	Uraian	Jumlah	Persentase
1	Pendapatan Pajak	1.865,7	84%
2	Pendapatan Bukan Pajak	367,0	16%
	Total	2.232,7	100%

Sumber : Kementerian Keuangan Republik Indonesia

Dapat dilihat dari tabel diatas begitu besar peran pajak dalam APBN maka usaha dalam meningkatkan penerimaan pajak terus dilakukan oleh pemerintah yang dalam hal ini merupakan tugas dari Direktorat Jendral Pajak Berdasarkan SE-06/PJ/2001. Kepatuhan wajib pajak mengalami fluktuasi dalam membayar pajak orang pribadi dikarenakan oleh banyak faktor diantaranya adalah sistem pelayanan yang belum memuaskan, masih sedikitnya kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak dan belum akuratnya sanksi pajak. Hal ini merupakan salah satu factor timbulnya pelanggaran peraturan perundang-undangan perpajakan dengan cara penghindaran pajak. Dari ketidakpatuhan ini yang nantinya akan di perbaiki dengan beberapa cara yaitu, meningkatkan pemahaman peraturan perpajakan, meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara memberikan kemudahan dan kenyamanan terhadap wajib pajak yang akan membayar pajak, membagikan kesadaran kepada wajib pajak akan pentingnya pembayaran pajak, dan meningkatkan sanksi pajak sehingga wajib pajak patuh terhadap peraturan perpajakan yang telah dicanangkan. Dapat dijelaskan beberapa factor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak antara lain :

Faktor pertama, Kualitas pelayanan fiskus merupakan interaksi bantuan kepada orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan keterikatan dan hubungan relasional untuk membuat pemenuhan dan pencapaian menurut Supadmi (2009). Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 dijelaskan bahwa sebagaimana yang diindikasikan oleh Supadmi (2009), pelayanan merupakan suatu bantuan yang dapat memberikan pemenuhan kepada wajib pajak dan dalam batasan pemenuhan pedoman pertanggungjawaban yang harus dan harus dilaksanakan. diselesaikan tanpa henti. Kualitas adalah kondisi unik yang diidentifikasi dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui asumsi bagi individu yang membutuhkannya. Dalam kondisi bahwa wajib pajak senang dengan pelayanan yang diberikan kepada mereka, mereka pada umumnya akan menjalankan komitmen tugasnya sesuai pedoman yang tepat.

Faktor kedua, Kesadaran wajib pajak adalah kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan pengaturan ketetapan pajak secara efektif dan efisien. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, semakin baik kesepakatan dan pelaksanaan kewajiban pajak sehingga dapat memperluas kesiapan untuk menutup biaya. Sebagaimana diindikasikan oleh Nasution (2006), kesadaran wajib pajak adalah wajib pajak yang memahami dan akan melakukan komitmennya untuk membayar pajak dan telah mengumumkan semua penghasilannya tanpa ditutup-tutupi sesuai pedoman yang berlaku.

Faktor ketiga, Sanksi pajak berupa pembayaran atas kesalahan langkah atau pelanggaran yang telah diajukan. Sanksi perpajakan terjadi karena adanya pelanggaran terhadap undang-undang dan pedoman ketetapan pajak dimana semakin patut diperhatikan kesalahan yang dilakukan oleh suatu wajib pajak maka semakin berat sanksinya. Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus jelas dan tegas, sanksi pajak tidak bersifat diskresioner, tidak ada ketahanan,

sanksi yang diberikan harus disesuaikan dan sanksi pajak yang diberikan harus segera memiliki dampak hambatan sesuai Soemitro (2010). Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk melihat Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

TINJAUAN KEPUSTAKAAN

Teori Atribusi (*Atribution Theory*)

Seperti yang ditunjukkan oleh Fritz Heider, pencetus hipotesis atribusi, teori atribusi adalah teori yang menjelaskan perilaku seseorang. Teori atribusi menjelaskan interaksi yang kita gunakan untuk memutuskan penyebab dan proses berpikir dalam perilaku seseorang. Teori ini menyinggung bagaimana seseorang mengklarifikasi alasan perilaku orang lain atau dirinya sendiri yang akan diputuskan baik dari dalam misalnya sifat, karakter, sikap, cara pandang, dan lain sebagainya maupun dari luar, misalnya faktor penekan keadaan atau kondisi tertentu yang akan mempengaruhi perilaku individu seperti yang ditunjukkan oleh Luthans (2005).

Pada dasarnya, seseorang mencoba untuk memutuskan apakah tindakan tersebut disebabkan oleh faktor dalam atau variabel luar yang bergantung pada tiga komponen yaitu Kekhususan, Konsensus, dan Konsistensi.

Pajak

Pajak adalah Tuntutan yang dipaksakan oleh pemerintah pada masyarakat yang bergantung pada undang-undang yang bersifat memaksa, dan harus dibayar tanpa mendapatkan imbalan langsung untuk pengeluaran negara dalam organisasi dan perbaikan pemerintah. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No.28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang dimaksud pajak adalah kontribusi 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 kemakmuran yang sebenarnya. Menurut Undang-Undang no. 28 Tahun 2007 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.

Kualitas Pelayanan Fiskus

Kualitas pelayanan fiskus pada sektor perpajakan diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh petugas fiskus kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai perbandingan antara pelayanan yang dilihat pelanggan dan kualitas pelayanan yang diharapkan pembeli sesuai Sapriadi (2013). Jika kualitas yang terlihat adalah sesuatu yang sangat mirip atau melebihi kualitas bantuan normal, maka bantuan tersebut seharusnya yang terbaik dan memuaskan.

Kesadaran Wajib Pajak

Ahli psikolog membandingkan kesadaran dengan renungan, kesadaran adalah tingkat kesadaran individu saat ini dari peningkatan luar dan dalam, yang berarti peristiwa lingkungan dan sensasi tubuh, ingatan dan pikiran menurut Kurniawan (2009). Kesadaran menurut Gozali (2002) adalah perasaan mampu mencapai sesuatu sebagai kewajiban dalam kehidupan bermasyarakat. Jadi kesadaran perpajakan wajib pajak adalah tempat di mana perasaan yang muncul dari dalam diri wajib pajak atas kewajibannya untuk membayar pajak dengan sungguh-sungguh tanpa adanya unsur paksaan.

Sanksi Pajak

Menurut Mardiasmo (2003), sanksi pungutan merupakan jaminan bahwa pengaturan pemberlakuan pemungutan pajak (standar ketetapan pajak) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau secara keseluruhan, sanksi pajak merupakan aparat (*preventif*) agar warga tidak mengabaikan standar pemungutan pajak.

Ketidaknyamanan persetujuan diterapkan karena tidak terpenuhinya kewajiban oleh wajib pajak seperti yang diperintahkan oleh undang-undang pemungutan pajak. Beban sanksi pajak pada wajib pajak dapat mendorong terpenuhinya kepatuhan pajak oleh wajib pajak sehingga dapat membangun kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Wajib

pajak akan setuju (karena faktor yang mendesak) karena menurut mereka ada kewenangan yang besar karena adanya sanksi berat dalam upayanya untuk tindakan ilegal sebagaimana diindikasikan oleh Rahayu (2006).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengumpulkan data yang diperoleh dari KPP Pratama Bukittinggi dan BPS meliputi jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar yang berjumlah sebanyak 100 responden. Penelitian ini menggunakan Regresi Linear Berganda dengan beberapa teknik analisis data.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, residual memiliki distribusi normal menurut Ghozali (2013). Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Teknik pengujian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *One Sample Kolmogorov Smirnov Test*.

2. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas dimaksudkan untuk mendeteksi gejala korelasi antara variabel independen yang satu dengan variabel independen yang lain. Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terdapat korelasi antara variabel independen. Uji Multikolinieritas dapat dilakukan dengan 2 cara yaitu dengan melihat VIF (Variance Inflation Factors) dan nilai tolerance. Jika $VIF > 10$ dan nilai tolerance $< 0,10$ maka terjadi gejala Multikolinieritas menurut Ghozali (2013).

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah data dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah menggunakan uji glejser menurut Ghozali (2013).

Analisis Regresi Linear Berganda

Pengujian hipotesis ini dilakukan menggunakan metode analisis regresi yang bertujuan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih serta menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dan independen.

Uji Hipotesis (Uji t)

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan Uji Parsial (Uji t). Uji Parsial (Uji t) digunakan untuk melakukan pengujian untuk mengetahui kemampuan masing-masing variabel independen dalam menjelaskan perilaku variabel dependen.

Uji Signifikan dengan Uji F

Pengujian ini bertujuan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatif diterima dan variabel dependen dipengaruhi secara signifikan oleh semua variabel independen pada derajat 5% menurut Ghozali (2006).

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Nilai R² digunakan untuk mengukur tingkat kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi antara nol dan satu. Bila nilai R² mendekati nol, berarti variabel-variabel independen mempunyai kemampuan terbatas dalam menjelaskan variabel dependennya. Sebaliknya, bila nilai R² mendekati satu, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen sangat mampu menjelaskan variabel dependennya menurut Ghozali (2006).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Pengujian normalitas data dilakukan dengan menggunakan *One Sample Kolmogorov Smirnov Test*. dapat dilihat pada tabel 1. Berikut, Dari hasil uji kolmogorov-smirnov di atas, dihasilkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,832. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa data residual dalam model regresi ini terdistribusi normal karena nilai Asymp. Sig. (2-tailed) di atas 0,05 dan model regresi tersebut layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.00279870
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.096
	Positive	.063
	Negative	-.096
Kolmogorov-Smirnov Z		.623
Asymp. Sig. (2-tailed)		.832

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Hasil Pengolahan data, 2022

2. Uji Multikolinieritas

Untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinieritas pada model regresi berganda yang dihasilkan dapat dilakukan dengan menghitung nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai tolerance dari masing-masing variabel bebas dalam model regresi. Tidak adanya masalah multikolinieritas dalam model regresi apabila nilai VIF kurang dari 10 dan nilai tolerance lebih dari 0,1.

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
X1	.676	1.479
X2	.700	1.429
X3	.687	1.455

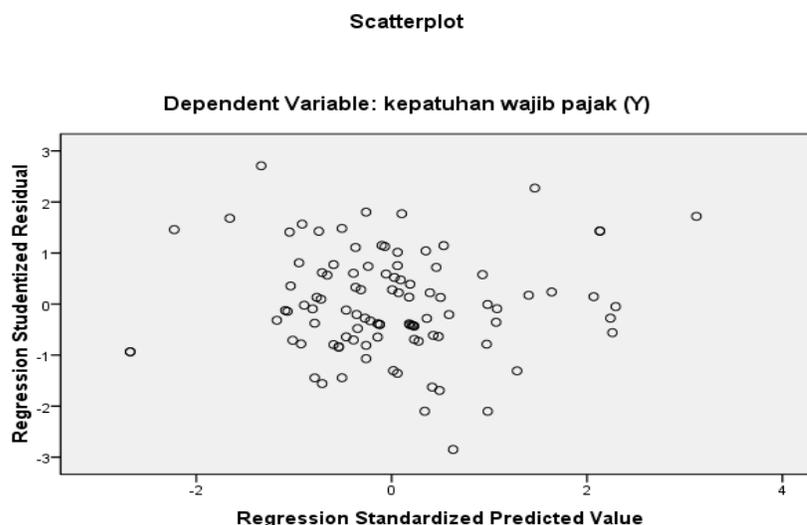
Sumber : Hasil Pengolahan data, 2022

Dari hasil perhitungan diperoleh bahwa pada bagian *collinierity statistic*, nilai VIF pada seluruh variabel independen lebih kecil dari 10 dan nilai tolerance di atas 0.1. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa seluruh variabel independen pada penelitian ini tidak ada gejala multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Penyimpangan asumsi model klasik yang lain adalah adanya heteroskedastisitas, artinya varians variabel dalam model tidak sama (konstan). Pengujian heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji scatterplot. Dari

hasil analisis uji heteroskedastisitas di atas, scatterplot acak dan tidak terdapat pola. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model regresi dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.



Gambar 1. Hasil Uji Heteroskedastisita
 Sumber : Hasil Pengolahan data, 2023

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya variabel independen terhadap dependen. Hasil analisis mengenai koefisien model regresi adalah seperti yang tercantum dalam table berikut ini :

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.368	2.198		3.352	.001
X1	.102	.097	.100	1.054	.295
X2	.543	.207	.246	2.624	.010
X3	.476	.108	.419	4.386	.000

Sumber : Hasil Pegolahan data, 2023

Berdasarkan tabel diatas, maka model regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut :

$$Y = 7,368 + 0,102X1 + 0,543X2 + 0,476X3$$

Dari hasil persamaan regresi linier dapat diartikan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta 7,368 berarti bahwa jika seluruh variabel independen dianggap konstan yaitu Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak maka nilai dependen variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi adalah 7,368.
2. Nilai koefisien regresi Kualitas Pelayanan Fiskus sebesar 0,102 berarti jika terjadi kenaikan sebesar 1 satuan maka nilai Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan naik sebesar 0,102.
3. Nilai koefisien regresi Kesadaran Wajib Pajak sebesar 0,543 berarti jika terjadi kenaikan sebesar 1 satuan maka nilai Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan naik sebesar 0,543.
4. Nilai koefisien regresi Sanksi Pajak sebesar 0,476 berarti jika terjadi kenaikan sebesar 1 satuan maka nilai Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan naik sebesar 0,476.

Uji Hipotesis (Uji t)

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji statistik t. Hasil uji hipotesis dapat dilihat pada tabel 4.6. Hasil uji hipotesis variabel Kualitas Pelayanan Fiskus besarnya koefisien regresi yaitu 1,054 dan nilai signifikansi 0,295. Pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$; maka koefisien regresi tersebut tidak signifikan karena signifikansi $0,295 > 0,05$ dan nilai koefisien regresi sebesar 1,054 berarti Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Kemudian Pengujian pada variabel Kesadaran Wajib Pajak. Besarnya koefisien regresi yaitu 2,624 dan nilai signifikansi 0,010. Pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$; maka koefisien regresi tersebut signifikan karena signifikansi $0,010 < 0,05$ dan nilai koefisien regresi sebesar 2,624 berarti Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Terakhir Pengujian Hipotesis variabel Sanksi Pajak, Besarnya koefisien regresi yaitu 4,386 dan nilai signifikansi 0,000. Pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$; maka koefisien regresi tersebut signifikan karena signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai koefisien regresi sebesar 4,386 berarti Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis di atas maka dapat disimpulkan bahwa, Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sehingga hipotesis ketiga penelitian ini dapat didukung.

Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui tingkat signifikansi hubungan antara variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Apabila tingkat signifikansi $\leq 0,05$ maka dapat dikatakan secara bersama-sama variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Namun jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka signifikan secara bersama-sama antara variabel independen tidak terdapat pengaruh terhadap variabel dependen. Hasil uji F adalah sebagai berikut

Tabel 4. Hasil Analisis Uji F

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	991.467	3	330.489	22.126	.000 ^a
Residual	1433.893	96	14.936		
Total	2425.360	99			

a. Predictors: (Constant), sanksi pajak (X3), kesadaran wajib pajak (X2), kualitas pelayanan fiskus (X1)

b. Dependent Variable: kepatuhan wajib pajak (Y)

Sumber : Hasil Pengolahan data, 2023

Berdasarkan hasil uji F diatas dihasilkan dengan nilai Sig F (0,000) $< 0,05$ berarti Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis di atas maka dapat disimpulkan bahwa, Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sehingga hipotesis **keempat** penelitian ini dapat didukung.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Hasil analisis koefisien determinasi adalah sebagai berikut :

Tabel 5. Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.639 ^a	.409	.390	3.86476	1.928

a. Predictors: (Constant), sanksi pajak (X3), kesadaran wajib pajak (X2), kualitas pelayanan fiskus (X1)

b. Dependent Variable: kepatuhan wajib pajak (Y)

Sumber : Hasil Pengolahan data, 2023

Hasil analisis koefisien determinasi di atas, adalah sebesar 0,409. Hasil ini dapat diartikan bahwa besarnya variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen adalah sebesar 40,9%.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis maka dapat disimpulkan bahwa, Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sehingga hipotesis pertama (h1) penelitian ini tidak didukung. Ini menyiratkan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus adalah sesuatu yang memperluas minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka dan dipercaya bahwa petugas pajak harus memiliki pelayanan besar yang diidentifikasi dengan semua masalah yang diidentifikasi dengan pajak. Hal ini sesuai dengan penelitian As'ari (2018), semakin buruknya pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak, maka semakin rendah tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Kualitas Pelayanan Fiskus adalah sesuatu yang membangun minat wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka dan dipercaya bahwa petugas pelayanan pajak harus memiliki keterampilan yang baik dalam semua masalah yang terkait dengan pemungutan pajak di Indonesia. Pelayanan pajak yang besar dari instansi pajak merupakan suatu keharusan untuk menarik perhatian wajib pajak, wajib pajak berhak mendapatkan pelayanan yang besar, tentunya dan dapat membangun tingkat kepatuhan wajib pajak

2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis maka dapat disimpulkan bahwa, Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sehingga hipotesis kedua (h2) penelitian ini dapat didukung. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi Kesadaran Wajib Pajak maka Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan tercapai dan akan meningkat. Hal ini sesuai dengan eksplorasi Siregar (2017) yang menyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak merupakan komponen dari dalam diri manusia untuk mendapatkan kenyataan dan cara mereka bertindak atau bertindak serta kesadaran perpajakan juga sering menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat umum. Konsekuensi dari penelitian ini mendukung hasil penelitian Septarini (2015) yang menyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, dan melaksanakan pengaturan ketetapan pajak secara akurat dan sengaja, oleh karena itu jika wajib pajak memiliki lebih banyak perhatian dari dalam dirinya sendiri, maka akan di jalan memutar juga. akan memperluas Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

3. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis maka dapat disimpulkan bahwa, Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sehingga hipotesis ketiga penelitian ini dapat didukung. Hal ini berarti semakin efektif Sanksi Pajak maka semakin baik Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Seperti eksplorasi yang dipimpin oleh Siregar (2017) dan Mutia (2014) menyatakan bahwa Sanksi Pajak mempengaruhi Kepatuhan Wajib

Pajak Orang Pribadi, di mana Sanksi Pajak yang menarik dan efektif akan membangun Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Sanksi Pajak diharapkan memberikan dampak penghambat bagi setiap wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Sanksi Pajak mengingat sanksi untuk Surat Pemberitahuan (SPT) seperti sanksi administrasi sebagai denda karena kurang bayar biaya jika SPT diisi secara keliru dan ada sanksi untuk pelaporan SPT Tahunan Pajak. Sanksi perpajakan menuntut persetujuan pengumpulan pajak akan merepotkan wajib pajak sehingga wajib pajak ingin menyetujui kewajiban perpajakan mereka. Selain itu, penetapan Sanksi Pajak yang kuat dan cakap, misalnya, sesuai dengan batasan dan kemampuan wajib pajak agar Sanksi Pajak tidak dianggap merepotkan wajib pajak. Hal ini juga sangat mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dikemukakan maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Bukittinggi. kemudian Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Bukittinggi. Terakhir sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Bukittinggi. Hal ini membuktikan semakin efektif sanksi pajak maka semakin baik kepatuhan wajib pajak.

REFERENSI

- Amran. (2018). *Pengaruh Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendapatan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Jurnal Ilmiah Akuntansi, 1-15.
- Djp. (2020). *Wajib Pajak Orang Pribadi*. <https://www.online-pajak.com/kantor-pajak/kpp-pratama-bukittinggi>. Diakses pada 5 Februari 2020.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*, Edisi Kelima, Cetakan Ketujuh. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Kurniawan, Dedi. (2009). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Skripsi: FE UNAND.
- Lovihan, Siska. (2014). *Pengaruh kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, dan kualitas layanan terhadap kemauan membayar pajak wajib orang pribadi di kota tomohon*.
- Mardiasmo. (2006). *Perpajakan. Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Mutia, S. P. (2014). *Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. 29
- Nugraheni, A. D. (2015). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. 1-59.
- Nugroho, Agus. (2006). *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Tesis: Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Pertiwi, Anna. (2013). *Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Perpajakan (Survey Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Bandung Karees)*. Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia.
- Rahayu, Siti. (2006). *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Edisi Pertama Graha Ilmu.
- Siregar, D. L. (2017). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak*. Jurnal Paidagoge, 131 – 139.
- Siti, Kurnia. (2003). *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Graha Ilmu: Yogyakarta.

- Suardika, I Made Sadha. (2007). *Audit Jurnal Akuntansi dan Bisnis*. Volume 2. Denpasar : Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. CV.Afabeta: Bandung.
- Supadmi. (2009). *Meningkatkan Kepatuhan Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*. *Audit Jurnal Akuntansi dan Bisnis* Vol.2.
- Waluyo. (2007). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.