



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

(Study Kasus Pada KPP Pratama Serpong)

Sela Apriani¹, Lely Suryani²

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Pamulang, Tangerang Selatan - Indonesia

Email : selaapriani12@gmail.com¹, dosen00800@unpam.ac.id²

ABSTRACT

The purpose of this study is to provide empirical evidence on the effect of service quality and tax sanctions on individual taxpayer compliance, which plays a critical role in supporting the sustainability of a country's taxation system and ensuring the optimization of state revenue. The research was conducted on individual taxpayers registered at the Serpong Primary Tax Service Office (*KPP Pratama Serpong*) using a probability sampling method, with a total of 100 taxpayers selected as the sample, all of whom are required to report their annual tax returns. This study applies a quantitative approach with multiple linear regression analysis as the main technique to evaluate the relationship between service quality and tax sanctions as independent variables, and taxpayer compliance as the dependent variable. Data collection was carried out through questionnaires distributed directly to respondents, allowing researchers to obtain accurate information about their perceptions, attitudes, and behaviors regarding tax obligations. The results of the analysis reveal that service quality and tax sanctions both significantly influence taxpayer compliance. Specifically, better service quality, demonstrated by responsive, reliable, and professional tax officers, encourages taxpayers to comply with tax regulations, as it builds trust and reduces administrative difficulties. At the same time, effective tax sanctions serve as a strong deterrent against noncompliance, motivating taxpayers to fulfill their obligations consistently and on time. These findings highlight the importance of balancing high-quality tax services with strict enforcement mechanisms, providing valuable insights for tax authorities and policymakers to strengthen strategies that enhance taxpayer compliance and ultimately contribute to maximizing state revenue through improved efficiency in the tax collection system.

Keywords: *taxpayer compliance, service quality, and tax sanctions*

1. PENDAHULUAN

Pemerintah Indonesia memiliki tujuan yang tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, yaitu untuk meningkatkan kesejahteraan seluruh rakyat. Peningkatan kesejahteraan ini dapat dicapai melalui penyelenggaraan pemerintahan yang efektif serta pelaksanaan pembangunan di berbagai sektor. Agar hal ini dapat terwujud, diperlukan dukungan dari sumber pembiayaan yang memadai, di mana salah satu sumber utama pendanaan negara berasal dari sektor perpajakan.



Pajak adalah kewajiban yang harus dibayar oleh individu atau badan kepada negara secara paksa sesuai undang-undang, tanpa imbalan langsung, dan digunakan untuk kepentingan negara demi kesejahteraan rakyat, Menurut (Iely suryani, 2019)“ Pajak merupakan pungutan yang dipaksakan dari individu dan badan usaha kepada negara dalam rangka dimanfaatkan untuk segala sesuatu pengeluaran negara yang berkaitan dengan warga negara tanpa penyertaan untuk digunakan atau memberikan suatu keuntungan yang menuju khusus kepada individu sebagai timbal balik”.

Kita tahu bahwa penerimaan pajak saat ini belum ideal karena kesadaran seluruh warga negara untuk membayar pajak masih rendah. Tentu saja, kita harus tahu Upaya apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan, kemauan, dan semangat wajib pajak untuk membayar pajak. Penelitian sebelumnya oleh Eveline Caroline, Idel Eprianto, dan Cris Kuntadi (2023) menyebutkan bahwa kepatuhan pajak merupakan masalah yang telah lama dihadapi oleh banyak negara, termasuk Indonesia. Rendahnya tingkat kepatuhan tercermin dari rendahnya rasio pajak dalam beberapa tahun terakhir. Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh



banyak factor. Salah satunya yaitu kualitas pelayanan penelitian ini didasarkan pada adanya fenomena yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, meningkatnya jumlah wajib pajak tidak dibarengi dengan kepatuhan yang sepadan. Hal ini dipengaruhi oleh persepsi masyarakat yang menganggap pajak hanya sebagai kewajiban, tanpa melihat manfaat langsungnya. Padahal, pemerintah telah berupaya meningkatkan pelayanan dan menyalurkan pajak demi kesejahteraan rakyat (Aglista Ramadhanty, 2020).

Fenomena masalah yang terjadi saat ini, Beragam sanksi pajak yang diberikan kepada wajib pajak yang melanggar aturan sering dianggap memberatkan, sehingga banyak yang enggan memenuhi kewajiban perpajakannya. Pemerintah menyadari bahwa sanksi perpajakan yang diterapkan masih membertakan para wajib pajak. Sehingga pemerintah membuat trobosan dengan mengadakan program *Sunset Policy* bagi para wajib badan dan *Tax Amnesty* bagi wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan (Divona Putri Maulina, 2019). Wajib pajak yang tidak patuh terhadap aturan perpajakan akan dikenai sanksi. Salah satunya adalah denda administratif bagi yang terlambat menyampaikan SPT, sesuai dengan Pasal 7 Ayat (1) Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP). Menurut (Rahmawati, 2023) “Kepatuhan wajib pajak yang rendah biasanya disebabkan Masyarakat selaku wajib pajak terkadang lupa atau bahkan mungkin mengabaikan kewajibannya untuk membayar pajak, khususnya pajak penghasilan orang pribadi”, Tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia dapat dilihat dari data jumlah wajib pajak terdaftar, jumlah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT, serta persentase realisasi pelaporan SPT oleh wajib pajak orang pribadi pada tahun 2019–2023 di KPP Serpong.

Tabel 1.1 Jumlah Wajib Pajak Yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serpong Tahun 2019-2023

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar Wajib Lapor SPT Tahunan	Jumlah Wajib Pajak Yang Melaporkan SPT Tahunan	Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak
2019	113,415	57,497	50,69%
2020	120.740	50,520	41,84%
2021	138,266	56,688	40,99%
2022	165,646	45,623	27,54%
2023	174,663	59,747	34,20%

Sumber : Seksi Pengelolaan Data dan Informasi KPP Pratama Serpong

Dari Tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Serpong menunjukkan tren penurunan. di tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 41,84%, di tahun 2021 - 2022 mengalami penurunan Kembali sebesar 40,99% - 27,54%, Namun di tahun 2023 mengalami peningkatan sebesar 34.20%. Berdasarkan data tersebut, maka penelitian ini dilakukan untuk kajian lebih dalam mengenai Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama



Serpong.

Pajak merupakan kontribusi wajib dari individu atau badan kepada negara yang bersifat memaksa sesuai undang-undang, tanpa imbalan langsung, dan digunakan untuk kemakmuran rakyat. Pembayaran pajak oleh warga negara menjadi sumber utama penerimaan negara dalam APBN. Meskipun jumlah wajib pajak di Indonesia terus meningkat setiap tahun, tingkat kepatuhan masih rendah. Menurut (Fitri Kusari, 2019), kepatuhan pajak merupakan perilaku kompleks yang memerlukan pendekatan dan data yang beragam untuk memahaminya. Penerapan hukum yang terlalu berat atau meningkatkan frekuensi audit dapat berdampak negative dengan meningkatkan suap dan korupsi yang pada gilirannya mengurangi kepatuhan pajak dan menurunkan kepercayaan Masyarakat terhadap Lembaga public. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa beberapa wajib pajak tidak memenuhi syarat dan membayar pajak sesuai ketentuan yang berlaku. Mereka yang harus membayar pajak dapat melakukannya dengan berbagai alasan, mulai dari tidak melaporkan harta mereka hingga sebatas tidak pergi ke kantor pelayanan pajak untuk memenuhi kewajiban pelaporan pajak mereka. Membebaskan pajak kepada Masyarakat tidaklah mudah, jika pajak terlalu tinggi Masyarakat tidak akan membayarnya, tetapi jika terlalu rendah, Pembangunan tidak dapat dilakukan karena kekurangan dan, secara sederhana penyajian dan pelaporan pajak penghasilan tahunan (SPT) wajib pajak orang pribadi menunjukkan Tingkat kepatuhan wajib pajak Menurut (M Yuliansyah Rizky Saputra, 2024) “Kualitas Pelayanan adalah penilaian atas harapan yang diinginkan pelanggan terhadap kinerja actual dari suatu penyediaan layanan”, dalam meningkatkan kualitas dan memberikan pelayanan yang prima terhadap wajib pajak diperlukan standarisasi yang diterapkan oleh kantor pelayanan pajak. Dimana KPP berkewajiban memenuhi hak wajib pajak sehingga adanya rasa kepuasan akan pelayanan tersebut, Menurut (Adi Hartopo., dkk, 2020) “Masyarakat akan membayar pajak dari penghasilan yang diterimanya apabila mereka merasakan pelayanan public sebanding dengan pembayaran pajaknya, adanya perlakuan yang adil pemerintah serta proses perpajakan yang jelas perpajakan dari pemerintah”. Dengan adanya standarisasi pelayanan diharapkan terwujudnya pelayanan prima dan keragaman dalam pemberian pelayanan terpadu kantor pelayanan pajak. Peraturan Direktur Jendral Pajak PER-27/PJ/2016 kemudian di ubah menjadi PER-02/PJ/2017 tentang standar pelayanan terpadu Kantor Pelayanan Pajak (KPP) digunakan sebagai pedoman bagi tempat pelayanan terpadu untuk meralisasikan pelayanan prima.

Menurut (Siti Khodijah, Harry Barli, 2021), sanksi perpajakan berfungsi sebagai alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar peraturan. Pemerintah telah melakukan berbagai upaya, seperti sosialisasi dan pemberian sanksi, untuk meningkatkan kepatuhan yang masih rendah. Sanksi ini diharapkan memberi efek jera, sehingga wajib pajak lebih patuh karena menyadari konsekuensi kerugian yang ditimbulkan. Semakin banyak tunggakan, semakin berat pula beban pelunasannya. Sementara itu, Cima Naustion dan Mokhammad Samsul Arif (2020) menyatakan



bahwa penerapan sanksi perpajakan bertujuan untuk membentuk kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, penting bagi wajib pajak memahami jenis-jenis sanksi agar menyadari konsekuensi hukum atas tindakan atau kelalaian mereka.

Penelitian ini mereplikasi studi yang telah dilakukan oleh (Fitri Kusari, 2019) yang berjudul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi pajak dan Kualitas Pelayanan fiskus Terhadap Kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penulis menggunakan penelitian terdahulu dimaksudkan untuk dijadikan bahan pertimbangan adanya beberapa persamaan dan perbedaan di dalam penelitian ini terdapat 2 macam variable, dalam penelitian ini, variabel independennya adalah kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan fiskus, sedangkan variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Yang membedakan penelitian ini dari penelitian Fitri Kusari (2019) adalah perbedaan lokasi, di mana studi terdahulu dilakukan di KPP Pratama Semarang Selatan, sedangkan penulis melakukan penelitian di kantor pelayanan pajak serpong.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Theory Of Planned Behavior (TPB)

Theory of Planned Behavior (TPB) dikemukakan oleh (Ajzen, 1991), menyoroti bahwa kepatuhan pajak dipengaruhi oleh faktor psikologis individu. Menurut teori ini, perilaku seseorang muncul dari adanya niat untuk melakukan tindakan tertentu (Putu Indah Sulistyari, anik Yuesti, 2022). Hal ini berasumsikan bahwa manusia seringkali bertindak atau berperilaku sesuai dengan apa yang mereka pahami. Pada Theory of Planned Behavior (TPB) dijelaskan bahwa perilaku wajib pajak yang tidak patuh (non compliance) akan berdampak pada variabel yang berkaitan dengan sikap, norma subyektif, serta kontrol perilaku yang dipersepsikan sering digunakan sebagai spekulasi terhadap niat perilaku dengan tingkat ketepatan yang tinggi. Niat untuk berperilaku dalam teori ini dijelaskan dalam tiga hal diantaranya: pertama behavioral belief (keyakinan perilaku) merupakan keyakinan terhadap hasil dari suatu perilaku, kedua normatif belief (keyakinan normatif) merupakan perilaku yang dipengaruhi oleh lingkungan individu, ketiga control belief (keyakinan kontrol) merupakan sikap yang berhubungan dengan perilaku dapat diartikan bahwa keyakinan ataupun pemahaman setiap wajib pajak berdasarkan mekanisme pembayaran pajak serta manfaat yang akan dirasakan memiliki anggapan wajib pajak terhadap perubahan dari penyederhanaan tarif pajak tersebut. Sanksi pajak diberlakukan sebagai mekanisme pengawasan untuk menindak wajib pajak yang tidak menaati ketentuan perpajakan yang berlaku. Hal ini yang menyebabkan munculnya niat wajib pajak untuk berlaku patuh dan taat (Ajzen, 1991). Dalam Theory of Planned Behavior juga memberikan kesan yang terbentuk dalam mindset individu akan mempengaruhi niat atau keyakinan pada diri individu tersebut sebelum melakukan sesuatu. Keputusan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan dipengaruhi oleh keyakinannya terhadap manfaat dari tindakan tersebut. Kesadaran akan pentingnya pajak mendorong perilaku patuh, disertai harapan akan timbal balik



dari negara (behavioral beliefs).

Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan adalah konsekuensi hukum yang dijatuhkan kepada wajib pajak atas pelanggaran terhadap ketentuan peraturan perpajakan, baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Berdasarkan undang-undang perpajakan No. 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Terdapat dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi adalah pembayaran kerugian yang ditimbulkan wajib pajak kepada negara. Sanksi yang diberikan kepada pelanggar pajak dengan kategori ringan seperti keterlambatan dalam membayar atau melaporkan perpajakannya yang berupa bunga, denda dan kenaikan. Sedangkan sanksi pidana adalah sanksi berupa kurungan penjara bagi pelanggar pajak dalam kategori berat seperti melakukan kecurangan dalam perpajakannya. Dengan adanya sanksi perpajakan ini diharap wajib pajak taat dan mematuhi segala peraturan yang ada mengenai perpajakan.

Menurut (Rahmawati, 2023), sanksi perpajakan adalah bentuk hukuman yang dikenakan kepada wajib pajak yang tidak menjalankan kewajiban perpajakannya sebagaimana diatur dalam ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Jenis penelitian ini bersifat asosiatif, yaitu bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel. Hal ini sejalan dengan pendapat Sugiyono (2023) yang menyatakan bahwa penelitian asosiatif digunakan untuk menguji adanya keterkaitan antar variabel. Penelitian ini menggunakan data primer sebagai sumber utama informasinya Menurut (Balaka, 2020) data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh peneliti di lapangan melalui responden dengan cara penyebaran angket. Adapun menurut (Raihan Zaki & Yandi, 2020) data primer adalah data yang dikumpulkan melalui pihak pertama, biasanya dapat melalui wawancara, jejak dan lain-lain. Dari teori yang dikemukakan dapat disimpulkan bahwa sumber data yang diperoleh secara langsung oleh pengumpul data dengan melalui wawancara, kuesioner dan lain-lain. Peneliti memperoleh data dengan menggunakan penelitian lapangan berupa menyebarkan kuesioner. Data kuantitatif yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu menggunakan persepsi setiap individu atau konsumen mengenai pengaruh dari Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah KPP Pratama Serpong. Penelitian ini memanfaatkan data primer yang dikumpulkan langsung melalui kuesioner. Lokasi penelitian berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Serpong, Jalan Raya Serpong Blok 405 No. 4, Sektor VIII, BSD. Objek penelitian adalah wajib pajak orang pribadi di wilayah KPP tersebut.

Populasi Penelitian merujuk pada seluruh kelompok orang yang ingin dijadikan dasar penarikan kesimpulan oleh peneliti. Populasi penelitian ini



mencakup 174.663 Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Serpong. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner sebagai metode primer. Kriteria dari penelitian ini adalah Nama, Usia, Pekerjaan, dan Memiliki NPWP dari Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Serpong sebagai karakteristik dari penelitian ini yang memenuhi kriteria sampel tertentu sesuai dengan kehendak penulis.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan penyebaran kuesioner. Menurut Creswell (2023), terdapat berbagai metode pengumpulan data dalam penelitian, salah satunya adalah kuesioner meliputi Angket/Kuesioner, dan Studi Pustaka. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan regresi linear berganda yang diolah dengan bantuan Microsoft Excel dan SPSS versi 25, hal ini agar hasil yang diperoleh dari analisis dan pengujian tersebut dapat memberikan jawaban yang akurat mengenai penelitian yang diteliti. Alat ukur variabel diperoleh melalui kuesioner maka atas data dilakukan uji validitas dan reliabilitas, untuk mengetahui apakah instrument *valid* dan *reliabel*.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Normalitas

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

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	1.88188257
Most Extreme Differences	Absolute	0.051
	Positive	0.051
	Negative	-0.047
Test Statistic		0.051
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		

Sumber : Data yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 1. diatas, dapat diketahui bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) adalah 0,200 dengan probablitas lebih besar dari $\alpha = 0,05$. oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini berdistribusi normal.

Uji Multikolonieritas

Tabel 2.
Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	0.986	1.015
	X2	0.986	1.015

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data yang diolah,2025



Berdasarkan tabel 2. dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan memperoleh nilai tolerance $0,986 > 0,1$ dan VIF $1,015 < 10$, Variabel Sanksi memperoleh nilai tolerance $0,986 > 0,1$ dan VIF $1,015 < 10$, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolonieritas antara variabel Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak

Uji Heterokedastisitas

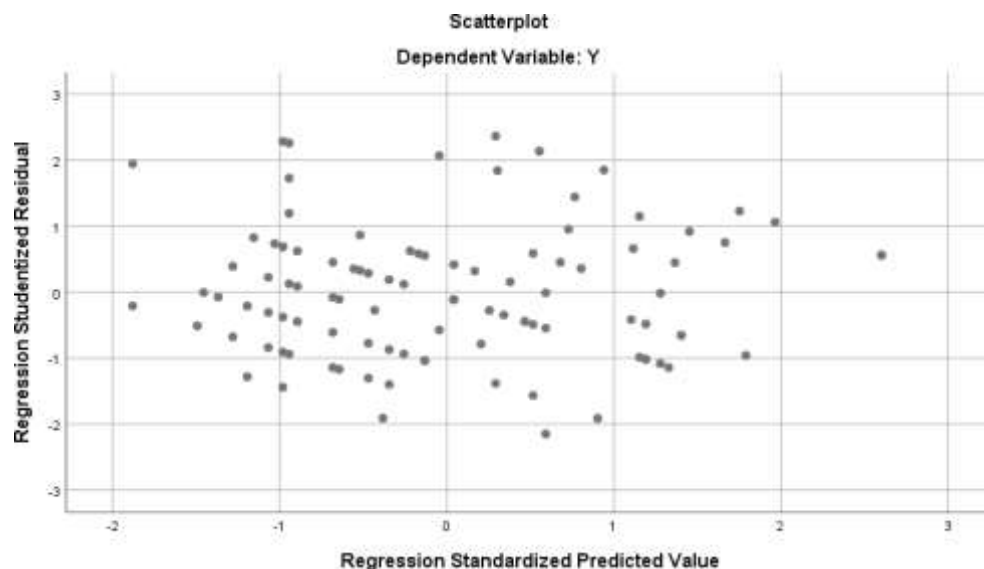
Tabel 3.
Hasil Uji Glejser
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.019	1.194		0.853	0.396
	X1	0.050	0.042	0.120	1.183	0.240
	X2	-0.023	0.047	-0.049	-0.485	0.629

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber: Data yang diolah 2025

Berdasarkan pada tabel 3. didapatkan nilai signifikansi variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,240, dan nilai Signifikansi Variabel Sanksi Pajak sebesar 0,629. hal ini berarti bahwa setiap variabel tidak ada gejala heteroskedastisitas sebab variabel Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak memiliki nilai signifikan lebih besar dari 0,05 atau 5%. adapun hasil dari uji heteroskedastisitas menggunakan metode *Scatterplot* sebagai berikut:



Sumber : data diolah, 2025

Pada gambar terlihat data yang tersebar tidak membentuk suatu pola tertentu oleh karena itu, dapat disimpulkan model regresi tersebut tidak mengandung heteroskedastisitas



Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Tabel 4.
Uji signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.155	2.044		2.522	.013
	kualitas pelayanan	.441	.072	.494	6.132	.000
	sanksi pajak	.312	.080	.313	3.885	.000

a. Dependent Variable: kepatuhan pajak

Sumber : Data yang diolah,2025

Berdasarkan uji t dalam tabel 4. maka penjelasan dari pengaruh masing- masing variabel adalah sebagai berikut:

Pengaruh antara Kualitas Pelayanan Terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hipotesis pertama menyatakan bahwa kualitas pelayanan (X1) berpengaruh terhadap Kepatuhan wajib pajak Orang pribadi (Y). berdasarkan hasil pengujian dengan nilai signifikansi 0,000 yang menunjukkan $< 0,05$, maka hal ini membuktikan bahwa H1 di terima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan wajib Pajak Orang Pribadi

Hipotesis kedua menyatakan bahwa Sanksi Pajak (X2) berpengaruh terhadap Kepatuhan wajib pajak Orang pribadi (Y). berdasarkan hasil pengujian dengan nilai signifikansi 0,000 yang menunjukkan $< 0,05$, maka hal ini membuktikan bahwa H1 di terima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Sanksi Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Tabel 5.
Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	214.143	2	107.072	29.623	.000 ^b
	Residual	350.607	97	3.615		
	Total	564.750	99			

a. Dependent Variable: kepatuhan pajak

b. Predictors: (Constant), sanksi pajak, kualitas pelayanan

Sumber : Data yang diolah,2025

Dari hasil uji ANOVA atau uji F diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$) yang berarti bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak



yang diteliti secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi.



Koefisien Determinasi

Tabel 6.
Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.616 ^a	0.379	0.366	1.901
a. Predictors: (Constant), sanksi, pelayanan				

Sumber : Data yang diolah, 2025

1. Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan, diperoleh nilai Adjusted square sebesar 0,366 (36%) sehingga dapat dikatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak mempengaruhi terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak sebesar 36% dan sisanya 64% dipengaruhi oleh variabel lain dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.

Pembahasan Penelitian

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil pengujian hipotesis pertama mengenai hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Berdasarkan hasil pengujian dengan nilai signifikansi 0,000 yang menunjukkan $> 0,05$ dan nilai t hitung lebih besar daripada t tabel ($6,132 > 1,989$),

Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak di KPP Pratama Serpong, maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan hasil kuesioner, responden memberikan penilaian positif terhadap indikator-indikator dalam variabel kualitas pelayanan,

Penilaian positif ini menunjukkan bahwa wajib pajak merasa dipermudah dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, sehingga muncul rasa percaya dan kemauan untuk patuh. Hal ini sesuai dengan *Theory of Planned Behavior (TPB)*, di mana kualitas pelayanan mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap institusi pajak, sehingga berdampak pada kepatuhan mereka.

Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil penelitian pada hipotesis kedua adalah sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan hasil pengujian dengan nilai signifikansi 0,000 yang menunjukkan $< 0,05$ dan t hitung lebih besar daripada t tabel ($3,885 > 1,989$), maka hal ini dapat membuktikan bahwa H_2 di terima. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan (Evrida sanny raja gukguk. 2021) dan (Maria Nona Dince dan Hildatary.2023) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan secara parsial mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan



wajib pajak orang pribadi. Hal ini berarti semakin tinggi sanksi perpajakan, maka kepatuhan wajib pajak akan tercapai dan menjadi semakin meningkat.

Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian (Siti khodijah.2021) sanksi perpajakan tidak berpengaruh kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Ketidaksamaan penelitian tersebut disebabkan karena hasil jawaban responden yang tidak sama serta perbedaan tempat dimana penelitian dilakukan

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Secara Simultan

Hasil uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan sanksi pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai R^2 sebesar 41%. Ini berarti bahwa 41% variasi kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen tersebut.

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa wajib pajak tidak hanya mengharapkan pelayanan yang ramah dan cepat, tetapi juga membutuhkan ketegasan hukum agar ada keadilan dalam sistem perpajakan. Pelayanan yang baik membangun kepercayaan dan kenyamanan, sedangkan sanksi memberikan batasan yang jelas atas apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan.

Gabungan antara pelayanan berkualitas dan sanksi tegas menciptakan keseimbangan antara pendekatan persuasif dan koersif. KPP Pratama Serpong dinilai telah menjalankan keduanya dengan cukup baik oleh para responden, sehingga berdampak positif pada kepatuhan mereka.

Temuan ini diperkuat oleh penelitian Evrida Sanny Raja Gukguk (2021) yang menyatakan bahwa kombinasi kualitas pelayanan dan sanksi pajak menjadi strategi efektif untuk meningkatkan kepatuhan, khususnya pada wajib pajak orang pribadi.

5. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk melihat Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Jumlah Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Serpong yang memiliki kewajiban untuk melaporkan SPT Tahunan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi variabel persepsi Kualitas Pelayanan $0,000 > 0,05$. sehingga hipotesis yang menyatakan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di terima. Oleh karena itu kualitas Pelayanan yang diberikan tinggi atau rendahnya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi



2. Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi variabel persepsi Kualitas Pelayanan $0,000 > 0,05$. sehingga hipotesis yang menyatakan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di terima. Oleh karena itu Sanksi yang diberikan cukup berat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi



DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, M. R. (2022). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Mengenai Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kepuasan Sebagai Variable Intervening. *Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula (Kimu)* 7, 1, 365–378.
- Aglista Ramadhanty, Z. (2020). pengaruh pemahaman tentang perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sistem transparansi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Diponegoro Journal of Accounting*, 9, 1–15.
- Ahmad, J., No, Y., Ps, B., & Bukittinggi, A. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. 9(2), 421–430.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Antameng, E., Sondakh, J. J., & Mintalangi, S. (2024). *Pengaruh pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada UMKM di Kabupaten Kepulauan Sangihe*. 2, 344–358. <https://doi.org/10.58784/rapi.208>
- Balaka, Y. (2020). Metodologi Penelitian Teori dan Aplikasi. *Widina Bhakti Persada Bandung*, 3, 1–130.
- Dan, Y., & Bersama, T. (2022). *NALA*. 2(2), 47–52.
- Dessy Putri Romansyah. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi E-ISSN* 2460-0585, 9.
- Dianalif Aishy, Deradjat Mahadi Sasoko, A. N. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Jurnal Politico*, 10(1).
- Divona Putri Maulina. (2019). pengaruh kepemilikan nomor pokok wajib pajak, pemahaman sanksi perpajakan, dan sistem pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. 1–15.
- Erawati, V., & Rahayu, Y. (2021). pengaruh sanksi perpajakan, kesadaran dan tax amnesty terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Yuliastuti Rahayu Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya Menurut Mardiasmo (2011 : 1) pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara dit. *Jurnal*



Ilmu Dan Riset Akuntansi.

- eveline caroline, idel eprianto, cris kuntadi, rachmat pramukty. (2023). kepatuhan wajib pajak. 2, 2114–2121.
- Fitri Kusari. (2019). pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (wpop) di kpp pratama semarang selatan.
<https://eskripsi.usm.ac.id/files/skripsi/B21A/2015/B.211.15.0004/B.211.15.0004-15-File-Komplit-20190813095713.pdf>
- Ghozali. (2021). aplikasi analisis multivariate *Dengan Program IBM SPSS 26 IBM" SPSS" Statistics* ».
- Gukguk, E. sanny R. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Economics, Accounting and Business Journal*, 1(1), 284–294.
- John W. cresswell, J. D. C. (2024). *Research design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*.
- lely suryani. (2019). teknologi informasi profesionalisme account representative dan aplikasi e-tax terhadap. 7(1), 26–45.
- M Yuliansyah Rizky Saputra. (2024). pengaruh sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar pada KPP Palembang Ilir Timur). *Univ.Tridinanti.Ac.Id*.
- Maryanto, Y., Indah, S., & Suhendri, H. (2023). *Pengaruh Lingkungan, Kontrol Keprilakuan Yang Dipersepsikan, dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada KPP*
<https://rinjani.unitri.ac.id/handle/071061/3029%0Ahttps://rinjani.unitri.ac.id/bitstream/handle/071061/3029/artikel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Neli Rosa Natalia, Harry Barli. (2020). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Pemahaman Perpajakan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *JIATAX (Journal of Islamic Accounting and Tax)*, 3(1), 9.
<https://doi.org/10.30587/jiatax.v3i1.1530>
- Parso. (2020). Pengaruh Pelayanan, Pemeriksaan Dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok Cimanggis). *Jurnal Manajemen, Organisasi Dan Bisnis*, 09(02), 55–65.
- Putu Indah Sulistyari, anik Yuesti, D. A. S. A. B. (2022). pengaruh kualitas pelayanan, pengawasan perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Kharisma E-ISSN 2716-2710*, 4(2), 289–300.
- Rahmawati. (2023). pengaruh pemahaman tentang aturan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota bima dengan religiusitas sebagai pemoderasi. fakultas ekonomi dan bisnis uin jakarta..
<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/71111>



- RAIHAN ZAKI, M., & Yandi, H. B. (2020). Pengaruh Tingkat Kepatuhan, Pemeriksaan Dan Peraturan Terkait Pph Terutang Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 2(2), 951–962. <https://doi.org/10.25105/jet.v2i2.14513>
- Romasi Lumban Gaol, F. H. S. (2022). pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, penyuluhan wajib pajak, pemeriksaan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama medan petisah. *JRAK P-ISSN 2443-1079 e-ISSN 2715-8136*, 8(1), 134–140.
- Setioawan, K. (2022). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling, Pengetahuan Pajak, Dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Di KPP Pratama Depok Sawangan 2022). *Jurnal Akuntansi, Bisnis Dan Ekonomi Indonesia*, 3(2), 76–87.
- Siti Khodijah, Harry Barli, W. I. (2021). pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas layanan fiskus, tarif pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia*, 4(2), 183–195.
- Wa Ode Nur Ainun, Yuni Nuardi Tasmita, I. (2022). pengaruh sikap, kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di kecamatan pasarwajo kabupaten buton *Jurnal Ilmiah Akuntansi E-ISSN 2827-8084 P-ISSN 2827-805X*, 1, 72–78.
- Prof.Dr.Sugiyono. (2023).Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.ALFABETA,cv. ISBN 978-602-289-533-6
- Ulia Ulfa,Luh Nadi,Efriyanti.(2024).Pengaruh Pengetahuan Perpajakan,Self *Assesment System* dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak. *jurnal ekonomi efektif*. vol.6,No.3. April-juni 2024. E-ISSN : 26229935. P-ISSN: 2622-8882