

DETERMINASI SANKSI DAN KUALITAS DALAM PENINGKATAN KEPATUHAN PAJAK DI KPP PRATAMA KOTA SORONG

Yusron Difinubun^{1*}, Putri Nur Isnani^{2*}.

^{1,2} Program Studi Akuntansi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong

ABSTRACT

Penelitian Ini bertujuan untuk menilai secara empiris pengaruh determinan dan parsial kualitas dan Sanksi terhadap kepatuhan pajak. Penelitian ini berjenis penelitian kuantitatif. Dalam menarik hipotesis penelitian, penelitian ini menggunakan basis teori atribusi dan teori pembelajaran social. Kepatuhan pajak. Lokasi penelitian di KPP Kota Sorong. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer hasil pembagian angket/kuesioner. Analisis data menggunakan teknik statistik diskriptif dan Regresi linear berganda berbantuan SPSS 24.0 Untuk menjaga kualitas data penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik masing-masing: uji normalitas, uji heteroskedisitas dan uji multikolinearitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara determinasi pengaruh kedua variabel terhadap kepatuhan pajak hanya sebesar 35,3 %. Meskipun demikian secara parsial, sanksi pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak di KPP Pratama Kota Sorong. Meskipun demikian Dengan kata lain variabel sanksi dan kualitas pelayanan tidak menjadi faktor utama mendorong kepatuhan wajib pajak. Salah satu saran yang diberikan yaitu perlu menambahkan variabel lain yang dapat melengkapi 64,7 % pengaruh sisa. Sehingga dapat menemukan 100% indikator kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan pajak, Kepatuhan Pajak.

Corresponding Author at Program Studi Akuntansi Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong Jl KH. Ahmad Dahlan, No. 1, Mariat Pantai, Aimas, Kabupaten Sorong.

E-mail address: yusronalid@gmail.com¹

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh 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 (Undang-undang No 28 tahun 2007 Pasal 1). Perpajakan merupakan penerimaan negara yang memberikan kontribusi paling besar bila dibandingkan dengan penerimaan dari sektor lainnya. Maka penerimaan dari sektor perpajakan diharuskan untuk terus meningkat setiap tahunnya. Namun hingga saat ini permasalahan tentang kepatuhan pajak masih saja menjadi permasalahan yang laten dalam bidang perpajakan. Rasio kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak di Indonesia tergolong masih rendah. Dalam memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak, perilaku wajib pajak untuk patuh atau tidak patuh muncul karena adanya niat wajib pajak tersebut untuk berperilaku patuh atau tidak patuh.

Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting di seluruh dunia, baik bagi negara maju maupun di negara berkembang. Karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak. Yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang. Masalah kepatuhan dapat dilihat dari segi keuangan publik (*public finance*), penegakan hukum (*law enforcement*), struktur organisasi (*organizational structure*), tenaga kerja (*employees*), etika (*code of conduct*), atau gabungan dari segi tersebut (Andreoni *et al.* 1998). Segi pemeriksaan pajak Dfinubun, Y., & Hidayat, S. M. (2021), dari segi keuangan publik, kalau pemerintah dapat menunjukkan kepada publik bahwa pengelolaan pajak dilakukan dengan benar dan sesuai keinginan wajib pajak, maka wajib pajak cenderung untuk mematuhi aturan perpajakan. Namun sebaliknya bila pemerintah tidak dapat menunjukkan penggunaan pajak secara transparan dan akuntabilitas, maka wajib pajak tidak mau membayar pajak dengan benar. Dari segi penegakan hukum, pemerintah harus menerapkan hukum dengan adil kepada semua orang. Apabila ada wajib pajak tidak membayar pajak, siapapun dia akan dikenakan sanksi sesuai ketentuan. Dari segi struktur organisasi, tenaga kerja dan etika ditekankan pada masalah internal di lingkungan kantor pajak. Apabila struktur organisasinya memungkinkan kantor pajak untuk melayani wajib pajak dengan profesional, maka wajib pajak akan cenderung mematuhi berbagai aturan. Kepatuhan wajib pajak dapat dilihat berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan dalam Surat Edaran Direktur Jendral Pajak Nomor SE – 02/PJ/2008 tentang tata cara penetapan wajib pajak dengan kriteria tertentu. Wajib pajak akan ditetapkan sebagai wajib pajak patuh oleh Direktorat Jendral Pajak jika memenuhi kriteria teertentu dalam surat edaran tersebut. Salah satu kriteria wajib pajak patuh adalah tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dalam 3 tahun terakhir.

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa factor, dua di antaranya adalah sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak. Sanksi pajak adalah pemberian sanksi bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Menurut undang-undang sanksi perpajakan dibagi menjadi 2 yaitu,

sanksi administrasi dan sanksi pidana. Berdasarkan teori atribusi, sanksi perpajakan termasuk dalam penyebab eksternal, karena adanya persepsi wajib pajak dalam membuat penilaian mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian yang dilakukan Muliari dan Setiawan (2010) menemukan bahwa persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pratama Pajak Denpasar Timur. Penelitian dari Jatmiko (2006), Muliari dan Setiawan (2010), dan Arum (2012), membuktikan bahwa sanksi merupakan factor penentu kepatuhan wajib pajak dalam menunaikan kewajiban perpajakannya. Sementara itu, hasil penelitian dari Yulhasni (2016), yang memperoleh hasil sebaliknya bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selain, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan pajak juga merupakan factor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan teori atribusi, kualitas pelayanan merupakan penyebab eksternal karena dilakukan oleh aparat pajak sehingga dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam melakukan sikap maupun tindakan untuk menunaikan kewajiban perpajakannya. Hal ini juga didukung oleh teori pembelajaran sosial bahwa wajib pajak dapat melakukan proses perhatian dan proses reproduksi motorik melalui pengamatan maupun pengalaman oleh aparat pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Penelitian dari Arum (2012) dan Fuadi (2013) menemukan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian berbeda dari Rifandy Nur Akbar (2015), yang tidak berhasil membuktikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan *review* hasil penelitian terdahulu di atas diketahui bahwa ada *research gap* berupa inkonsistensi (tidak konsisten) hasil penelitian. Bahwa kepatuhan wajib pajak tidak selalu ditentukan oleh factor sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak. Dengan demikian maka peneliti termotivasi untuk kembali meneliti tentang sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak serta pengaruh keduanya terhadap kepatuhan wajib pajak. Lokasi penelitian yang dipilih adalah KPP Kota Sorong. Pemilihan lokasi penelitian ini dengan pertimbangan bahwa belum ada penelitian sebelumnya mengenai sanksi dan kualitas pelayanan serta pengaruh keduanya terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Sorong. Peneliti ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh determinan dan parsial sanksi dan kualitas terhadap kepatuhan Pajak.

LITERATUR REVIEW

Teori Atribusi

Teori dikemukakan oleh Harold Kelley (1972) merupakan perkembangan dari teori atribusi yang ditemukan oleh Fritz Heider (1958). Teori ini menjelaskan bahwa ketika individu mengamati perilaku individu lainnya, individu tersebut berupaya untuk menjelaskan apabila perilaku tersebut disebabkan pihak internal ataupun eksternal (Robbins and Judge, 2008). Perilaku yang disebabkan secara internal merupakan perilaku yang berada pada tingkah laku pribadi seorang individu sendiri. Perilaku yang disebabkan secara eksternal merupakan perilaku yang dianggap sebagai akibat dari pihak luar, yaitu individu secara tidak langsung atau dipaksa berperilaku demikian sesuai kondisi.

Teori ini secara relevan menjelaskan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang digunakan dalam model penelitian ini. Kepatuhan wajib pajak dapat dikaitkan dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi atau pemikiran seseorang untuk membuat penilaian mengenai individu lain dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal individu lain tersebut (Jatmiko 2006).

Teori Pembelajaran Sosial

Teori pembelajaran social dikemukakan oleh Albert Bandura (1977). Teori ini menjelaskan bahwa seseorang dapat belajar bahwa lewat pengamatan dan pengalaman langsung (Robbins and Judge, 2008).

Teori ini relevan untuk menjelaskan perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak (Jatmiko, 2006). Teori ini diadopsi guna menjelaskan bahwa Wajib pajak akan patuh dalam membayar dan melaporkan pajak yang menjadi kewajibannya jika lewat pengamatan dan pengalaman langsungnya, pajak yang dibayarkan telah digunakan untuk membantu pembangunan di wilayahnya.

Kepatuhan Pajak

Kepatuhan berasal dari kata patuh. Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), patuh berarti suka menurut perintah, taat kepada perintah atau aturan dan berdisiplin. Kepatuhan bersifat patuh, ketaatan, tunduk, patuh pada ajaran atau aturan. Sedangkan Mitchell (1996) mendefinisikan kepatuhan sebagai perilaku seseorang yang sesuai dengan aturan eksplisit suatu perjanjian. Sebagai bagian dari kepatuhan, Mitchell selanjutnya membedakan kepatuhan dan perjanjian sebagai perilaku yang sesuai dengan aturan seperti itu karena sistem kepatuhan perjanjian tersebut (Giswa, 2015). Istilah "kepatuhan" umumnya diterapkan dalam membandingkan perilaku dengan ketentuan tertentu suatu perjanjian, batas semangat perjanjian dan prinsip-prinsip, norma internasional implisit, kesepakatan informal, dan bahkan perjanjian diam-diam (Downs & Rocke, 1990 dalam Giswa, 2015).

Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-Undang Perpajakan. Jadi, kepatuhan pajak adalah kepatuhan seseorang terhadap Undang-Undang Perpajakan. Tuntutan kepatuhan bagi wajib pajak orang pribadi telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara perpajakan. Pasal 12 dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000 Menjelaskan keharusan Wajib Pajak membayar pajak sebagai berikut:

1. Setiap Wajib Pajak wajib membayar pajak yang terhutang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak.
2. Jumlah pajak yang terhutang menurut Surat Pemberitahuan yang disampaikan Oleh Wajib Pajak adalah jumlah pajak yang terhutang menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan.

Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan pemberian sanksi bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Terdapat undang-undang yang mengatur tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Agar peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi perpajakan bagi para pelanggarnya. Wajib

pajak akan memenuhikewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Nugroho, 2006).

Sebagaimana dimaklumi, suatu kebijakan berupa pengenaan sanksi dapat dipergunakan untuk 2 (dua) maksud, yang pertama adalah untuk mendidik dan yang kedua adalah untuk menghukum. Dengan mendidik, dimaksudkan agar mereka yang dikenakan sanksi akan menjadi lebih baik dan lebih mengetahui hak dan kewajibannya sehingga tidak lagi melakukan kesalahan yang sama. Maksud yang kedua adalah untuk menghukum sehingga pihak yang terhukum akan menjadi jera dan tidak lagi melakukan kesalahan yang sama (Mulyodiwarno, 2007).

Dalam Undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan pidana.

1. Sanksi Administrasi

Merupakan pembayaran kerugian pada negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan. Menurut ketentuan dalam Undang-undang perpajakan ada 3 macam sanksi administrasi, yaitu : denda, bunga, kenaikan.

2. Sanksi Pidana

Merupakan siksaan dan penderitaan, menurut ketentuan dalam Undang-undang perpajakan ada 3 macam sanksi pidana : denda pidana, kurungan, dan penjara.

Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Kotler dalam Laksana (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan Gronroos dalam Tjiptono (2005) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 dijelaskan bahwa : Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Parasuraman *et al.*(1998) dalam Tjiptono (2006) mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu : Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*) dan Bukti fisik (*Tangibles*)

Hipotesis

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan teori atribusi, sanksi perpajakan termasuk dalam penyebab eksternal karena adanya pengaruh persepsi wajib pajak dalam membuat

penilaian mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Berdasarkan teori pembelajaran sosial, wajib pajak dapat belajar melalui proses pengalaman dan pengamatan dalam pemberian sanksi pajak oleh aparat pajak kepada wajib pajak yang melanggar norma perpajakan. didukung oleh penelitian yang dilakukan Jatmiko (2006), Muliari dan Setiawan (2010), dan Arum (2012) yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjabaran diatas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁ : Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan teori atribusi, kualitas pelayanan pajak yaitu penyebab eksternal karena dilakukan oleh pihak aparat pajak sehingga dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam melakukan sikap maupun tindakan untuk melaksanakan kewajiban perpajakan. Berdasarkan teori pembelajaran sosial, wajib pajak dapat melakukan proses perhatian dan proses reproduksi motorik melalui pengamatan maupun pengalaman oleh aparat pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. didukung oleh penelitian Arum (2012) dan Fuadi (2013) yang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjabaran diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H₂ : Kualitas Pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

METODE PENELITIAN

Penelitian ini berjenis penelitian kuantitatif. Lokasi penelitian di KPP Kota Sorong. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer hasil pembagian angket/kuesioner. Sampel penelitian berjumlah 75 responden. Analisis data menggunakan teknik statistik diskriptif dan Regresi linear berganda berbantuan SPSS 24.0, penarikan hipotesis menggunakan uji t, dan uji determinasi. Untuk menjaga kualitas data penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik masing-masing: uji normalitas, uji heteroskedisitas dan uji multikolinearitas.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian

Hasil Analisis Deskripsi Variable Sanksi Perpajakan

Tabel 5.5 Tanggapan Responden Tentang Sanksi Pajak

Item KP	Frekuensi Skor Dan Persentase						Total Skor	Rata-Rata	
	STS	TS	N	S	SS	N			
A. Sanksi Pidana Yang Ditujukan Bagi Pelanggar Aturan Pajak Cukup Berat								5.4	
1	F	3	7	12	33	20	75	285	3.8
	%	4	9,3	16	44	26,7			
2	F	8	15	12	27	13	75	247	3.3
	%	10,7	20	16	36	17,3			

B. Sanksi Administrasi Ditujukan Bagi Pelanggar Aturan Pajak Sangat Ringan									3.6
3	F		12	16	37	10	75	270	3.6
	%		16	21,3	49,3	13,3			
C. Penanganan Sanksi Yang Cukup Berat Merupakan Sarana Untuk Mendidik Wajib Pajak									3.8
4	F	2	7	17	24	25	75	288	3.8
	%	2,7	9,3	27,3	32	33,3			

Sumber : Hasil Kuesioner diolah,2022

Deskripsi variable kualitas pelayanan pajak

Tabel 5.6 Tanggapan Responden Tentang kualitas Pelayanan Pajak

Item KP	Frekuensi Skor Dan Persentase						Total Skor	Rata-Rata	
	STS	TS	N	S	SS	N			
a. Reliability (Kehandalan)									5.7
1	F		7	20	33	15	75	281	3.7
	%		9,3	26,7	44	20			
2	F		3	16	36	20	75	298	4
	%		4	21,3	48	26,7			
b. Responsiveness (Daya Tanggap)									5.9
3	F		1	18	42	14	75	294	3.9
	%		1,3	24	56	18,7			
4	F		2	20	38	15	75	291	3.9
	%		2,7	26,7	50,7	20			
c. Assurance (Jaminan)									4
5	F		2	15	38	20	75	301	4
	%		2,7	20	50,7	26,7			
d. Emphaty (Empati)									5.9
6	F		3	17	34	21	75	298	4
	%		4	22,7	45,3	28			
7	F		4	23	33	15	75	284	3.8
	%		5,3	30,7	44	20			
e. Tangibles (Bukti Langsung)									6.4
8	F		1	13	30	31	75	316	4.2
	%		1,3	17,3	40	41,3			
9	F			10	29	36	75	326	4.3
	%			13,3	38,7	48			

Sumber : Hasil Kuesioner diolah,2022

Deskripsi variable kepatuhan wajib pajak

Tabel 5.7 Tanggapan Responden Tentang Kepatuhan Wajib Pajak

Item KP	Frekuensi Skor Dan Persentase						Total Skor	Rata-Rata	
	STS	TS	N	S	SS	N			
A. Wajib Pajak Paham Atau Berusaha Untuk Memahami Semua Ketentuan Peraturan Perundang-Undangan Perpajakan									
1	F	3	6	24	28	14	75	269	3.6
	%	4	8	32	37,3	18,7			
B. Mengisi Formulir Pajak									
3	F		2	11	44	18	75	303	4
	%		2,7	14,7	58,7	24			
C. Menghitung Jumlah Pajak									
4	F		3	17	40	15	75	292	3.9
	%		4	22,7	53,3	20			
D. Membayar Pajak Yang Terutang Tepat Pada Waktunya									
4	F		4	12	41	19	75	298	4
	%		5,3	6	54,7	24			

Sumber : Hasil Kuesioner diolah,2022

Hasil Uji Hipotesis

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 5.11 Model Persamaan Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.847	.470		1.801	.076
Sanksi Perpajakan	.183	.087	.217	2.101	.039
Kualitas Pelayanan Pajak	.592	.126	.485	4.702	.000

Dependent Variable: kepatuhan WP

Sumber : Lampiran. Output SPSS 24.0, 2022

Berdasarkan Model persamaan regresi diatas, bentuk persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = 0,874 + 0,183X_1 + 0,592X_2$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan uji regresi linear berganda untuk masing-masing variabel penelitian sebagai berikut:

- 0,874 adalah Nilai konstanta, yang berarti bahwa, jika variabel independen (sanksi pajak, Kualitas pelayanan pajak) bernilai nol (0), maka nilai variabel dependen (kepatuhan wajib pajak) adalah sebesar 0,874.
- 0,183 adalah Koefisien regresi sanksi pajak (X1), yang berarti bahwa jika ada peningkatan pada sanksi pajak (X1) sebesar 0,183, maka tingkat kepatuhan

wajib pajak (Y) meningkat sebesar 0,183. Dengan kata lain kondisi ini mencerminkan suatu koefisien bertanda positif. Sebab menunjukkan adanya hubungan searah antar variabel sanksi pajak (X1) dengan variabel kepatuhan wajib pajak (Y). Semakin tinggi sanksi pajak maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

3. 0,592 adalah Koefisien regresi kualitas pelayanan pajak (X2), yang berarti bahwa jika terjadi peningkatan pada kualitas pelayanan pajak (X2) sebesar 0,592, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,592. Dengan demikian koefisien regresi mencerminkan gerak searah, yaitu jika semakin tinggi/baik kualitas pelayanan pajak maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

Uji Determinasi (R^2)

Tabel 5.12 Hasil Uji Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.610 ^a	.373	.355	.58050

Sumber : Lampiran. Output 24.0, 2022

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi di atas, nilai R Square yang diperoleh sebesar 0,373 yang berarti 37,3 % variabel Kepatuhan wajib pajak (Y) dipengaruhi oleh variabel sanksi pajak dan variabel kualitas pelayanan pajak. Sedangkan 62,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Tabel 5.11 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Variabel	t-hitung > t-tabel	Sig. < α	Keterangan	Hipotesis
X1	2.101 >	0.039 < 0,05	Signifikan	Terdukung
X2	4.702 >	0.000 < 0,05	Signifikan	Terdukung

Sumber : Lampiran. Output 24.0, 2022

Berdasarkan tabel hasil uji parsial, dapat dikatakan bahwa variabel sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan kata lain kedua hipotesis yang diajukan terdukung. Hal ini dibuktikan dengan tingkat signifikan sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak dibawah 0,05 yaitu sebesar 0,039 dan 0,000.

Pembahasan

Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti semakin besar sanksi pajak yang diberikan petugas KPP kota Sorong akan member tekanan bagi wajib pajak untuk patuh.

Kepatuhan wajib pajak pada dasarnya didorong oleh rasa solidaritas wajib pajak dalam memberikan iuran wajib untuk Negara. Iuran tersebut sangat berdampak keberlangsungan pelayanan publik sebagai konsekwensi consensus

bernegara. Namun kepatuhan wajib pajak seringkali tercedarai oleh dorongan tidak patuh wajib pajak baik karena pengaruh lingkungan maupun pembawaan individu oleh wajib pajak. Sanksi pajak merupakan langkah untuk mengontrol ketidakpatuhan wajib pajak. Dari hasil temuan penelitian ini, sanksi pajak berpengaruh 37,3 % terhadap kepatuhan pajak. Hal ini berarti kontribusi sanksi cukup besar terhadap kepatuhan wajib pajak namun sanksi pajak bukan menjadi indikator utama yang dapat mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini searah dengan penelitian-penelitian terdahulu bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian-penelitian tersebut antara lain yaitu penelitian yang dilakukan oleh Jatmiko (2006), Setiawan (2010), Fuadi (2013), Widyastuti (2015), dan Yulhasni (2016).

Kualitas pelayanan terhadap Kepatuhan Pajak

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan pajak diberikan petugas KPP kota Sorong akan memotivasi wajib pajak untuk patuh. Keinginan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik harus segera direspon dan dipenuhi karena pelayanan yang baik akan membuat perusahaan atau instansi tersebut terus tumbuh dan berkembang dengan baik kualitas pelayanan pajak atau *tax service quality* merupakan kunci utama bagi pelayanan publik yang diberikan pada masyarakat. Kualitas pelayanan pajak termasuk tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Nasution, 2005)

Hal ini didukung dengan jawaban pernyataan-pernyataan yang mendapat jawaban tertinggi responden yaitu tentang tersedianya ruang tunggu yang nyaman dan ketika menemui kebingungan petugas mampu memberi informasi yang jelas dan mudah dimengerti. Berdasarkan dua pernyataan tersebut dapat diartikan bahwa ruang tunggu yang nyaman mampu memberi rasa nyaman pada wajib pajak ketika menunggu giliran membayar pajaknya. Selain itu ketika wajib pajak menemui kebingungan tentang prosedur pembayaran pajak maka secara pasti menimbulkan dorongan antipasti terhadap kepatuhan membayar pajak. Dengan kata lain pemahaman atau penyampaian informasi yang mudah dimengerti oleh petugas pajak sehingga wajib pajak dapat memahami prosedur pembayaran pajak akan mendorong wajib pajak berlaku patuh.

Rendahnya kualitas pelayanan akan menyebabkan menurunnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Kepatuhan wajib pajak sesuatu hal yang sangat menunjang bagi pendapatan daerah. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Jatmiko (2006), Muliari dan Setiawan (2010), Arum (2012), Fuadi (2013), Widyastuti (2015) Ardiyansyah (2016), Yulhasni (2016) tentang kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan dari penelitian ini yaitu:

1. Secara determinasi kualitas dan sanksi terhadap kepatuhan pajak memiliki persentase 35,3 %. Dengan kata lain kedua variabel tersebut mampu mendorong peningkatan kepatuhan sebesar 35,3%.
2. Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Kota Sorong
3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Kota Sorong

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, Adapun saran yang diberikan yaitu:

1. Kualitas pelayanan pajak pada KPP Pratama kota Sorong harus dimaksimalkan guna mendorong kepatuhan wajib pajak.
2. Sanksi pajak pada KPP Pratama kota Sorong sebaiknya disosialisasikan untuk menjadi bahan informasi dan evaluasi bagi wajib pajak yang sering melakukan perbuatan tidak patuh dalam lingkungan kerja KPP kota Sorong.
3. Untuk Penelitian Kepatuhan wajib pajak selanjutnya diharapkan menambah jumlah variabel baru selain dalam penelitian ini, variabel lain tersebut direkomendasikan untuk memenuhi 64,7 % pengaruh sisa. Sehingga dapat menemukan 100% indikator kepatuhan wajib pajak, dalam rangka memformulasikan faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Sampel dalam penelitian harus di perluas untuk dapat dijadikan jaminan validitas penarikan kesimpulan lebih akurat dan general.
4. Disarankan pula untuk metode menambah atau mempertajam pengamatan dengan menggunakan instrument penelitian lain seperti wawancara langsung kepada responden.

DAFTAR PUSTAKA

- Andreoni, James; Erard, Brian; Dan Feinstein, Jonathan, 1998, Tax Compliance, Journal Of Economic Literature, Vol. 36, No.2., Pp. p818-860*
- Ardiyansyah, Ahmad, Kertahadi, Dewantara, Rizki Yudhi, 2016. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Di Wilayah Kerja Kpp Pratama Blitar) Publikasi Tesis. Dalam Jurnal Perpajakan (Jejak)| Vol. 11 No. 1
- Arum, Harjanti Puspa. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak terhadap KepatuhanWajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas (Studi Di Wilayah Kpp Pratama Cilacap). Skripsi Tidak Diterbitkan. Semarang: Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Agustin, Aulia. 2013. Pengaruh Pengalaman, Independensi, dan Due Profesional Care Auditor Terhadap Kualitas Audit Laporan Keuangan Pemerintah (Studi Empiris pada BPK-RI Perwakilan Provinsi Riau. Skripsi. Universitas Negeri Padang.

- Boediono, B. 2003 Pelayanan Prima Perpajakan. Jakarta :RinekaCipta
- Difinubun, Y., & Hidayat, S. M. (2021). Pengaruh Pemeriksaan Pajak Badan terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak pada KPP Madya Makassar. *Fair Unimuda*, 1(1), 17-28.
- Devano, S. & Rahayu, S.K., 2006. Perpajakan: Konsep, Teori, Dan Isu. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Fuadi, Oentara Arabella dan Yenni Mangoting. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan. Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap. Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Tax and Accounting Review*, Vol 1.No. 1
- Giswadan and Mohamad, 2015. Pengaruh Tingkat Keadilan Prosedural Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Variabel Kepercayaan Terhadap Otoritas Pajak Dan Norma Personal Sebagai Variabel Moderator Dan Mediator (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Yang Melakukan Kegiatan Usaha Di Kota Semarang). Publikasi Skripsi. Fakultas Ekonomka Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang
- Gozhali Imam, 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM. SPSS 19 (edisi kelima.) Semarang: Universitas Diponegoro.
- Jatmiko, A.N., 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Semarang. Tesis Magister Akuntansi. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Laksana Fajar. 2008. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Mardiasmo. 2011. Perpajakan Edisi Revisi 2011. Yogyakarta: Andi
- Muliarini Ketut Dan Setiawan Putu Ery, 2010. Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Publikasi Jurnal Universitas Udayana. Fakultas Ekonomi Akuntansi.
- Mulyodiwarno, Nuryadi. 2007. Catatan Tentang Kebijakan Sanksi Perpajakan Sejak Undang-Undang Kup 2007. Inside Tax, Jakarta.
- Nyoman Ni Trysedewi, Mahaputri, Noviari, Naniek. 2016. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi* Vol 17 No 3. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana.
- Nugroho, 2013. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Dengan Variabel Intervening". Skripsi universitas Diponegoro. Semarang.
- Republik Indonesia*, Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan
- _____, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- _____, Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan
- _____, Peraturan Menteri Keuangan, Nomor 17/Pmk.03/2013

- Rifandy Nur Akbar. 2015. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Dan Pelaksanaan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM), Jurnal skripsi, Universitas Brawijaya, Malang.
- Ritonga, Pandapotan. 2011. Analisis Pengaruh Kesadaran Dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Dengan Pelayanan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening Di Kpp Medan Timur, Universitas Islam Sumatera Utara, Medan.
- Robbins dan Judge. 2008. Perilaku Organisasi, Edisi Duabelas, Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Rusli Rahayu Hana Puspita dan Hadiprajitno, Basuki, 2014. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Di Kota Semarang)*. Undergraduate Thesis, Fakultas Ekonomika Dan Bisnis.
- Siti Kurnia Rahayu, 2010. Perpajakan Indonesia: Konsep Dan. Aspek Formal, Penerbit Graha Ilmu. Yogyakarta
- Supadmi. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. Fakultas Ekonomi: Universitas Udayana. Denpasar.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy, 2005. Pemasaran Jasa, Malang, Bayu Media Publising.
- _____, 2006. Manajemen Jasa. Edisi Pertama. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Yulhasni, 2016. Pengaruh persepsi pajak atas sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (*Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang*). Skripsi thesis, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Riau.
- Widyastuti, Ella. 2015. Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, dan Lingkungan Wajib Pajak. Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris. Pada KPP Pratama Surakarta), Naskah Publikasi, Fakultas Ekonomidan. Bisnis, Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta