

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Sheila Lasmi Ertika

Sheila.ertikaa17@gmail.com

Mia Ika Rahmawati

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

### ABSTRACT

*This research aimed to examine service quality and tax sanction on the taxpayers' obedience at Pratama Tax Office Simokerto Surabaya. Furthermore, this research's independent variable showed that service quality and tax sanction, while this research's dependent variable used taxpayer's obedience. This research used the quantitative method. At the same time, this research population used personal taxpayers listed on KPP Pratama Simokerto Surabaya. Moreover, this research sample used accidental sampling, i.e., a determination sample that coincidentally met with sample criteria as the data source. Based on the number of samples, it obtained 68 samples, additionally, the analysis method of this research used multiple linear regressions analysis with SPSS 25 version. This research showed that service quality had a positive effect on the taxpayer's obedience because the tax officer has given service and provided a good responsibility. Tax sanction had a positive effect on the taxpayer's obedience. This showed that the higher the tax sanction given to the taxpayers, the taxpayers' obedience in fulfilling their tax obligation also increased.*

*Keywords: service quality, tax sanction, taxpayers obedience*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pajak Pratama Surabaya Simokerto. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan sanksi pajak, sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Surabaya Simokerto. Pengambilan sampel pada penelitian ini diperoleh dengan menggunakan metode Accidental Sampling yaitu menentukan jumlah sampel yang secara kebetulan saat ditemui cocok sebagai sumber data. Berdasarkan jumlah sampel yang telah didapatkan yaitu sebanyak 68 sampel. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS versi 25. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dikarenakan petugas pajak telah memberikan pelayanan dan melaksanakan kewajibannya dengan baik. Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi sanksi pajak yang diberikan kepada wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya juga akan dapat meningkat.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, sanksi pajak, kepatuhan wajib pajak orang pribadi

### PENDAHULUAN

Pajak yang kita ketahui merupakan pendapatan negara yang memiliki peran penting bagi kehidupan negara Indonesia. Pajak dapat diartikan sebagai sumber utama penerimaan APBN yang dialokasikan guna untuk mengatasi masalah sosial, meningkatkan kesejahteraan, kemakmuran dan menjadi kontrak sosial antara warga negara dengan pemerintah (Putri dan Setiawan, 2017). Sebagaimana mestinya pajak juga memberikan kontribusi yang sangat besar dalam pemasukan pendapatan negara baik dari luar negeri maupun dalam negeri. Pemerintah dalam melaksanakan pembangunan juga memerlukan

dana dalam jumlah yang sangat besar. Untuk meminimalisir jumlah utang yang dimiliki oleh negara dan mengurangi jumlah pembiayaan nasional, dana yang digunakan lebih baik berasal dari dalam negeri.

Saat ini kualitas pelayanan yang diterapkan di Indonesia sangat kurang dan banyak masyarakat yang menghindari kewajibannya untuk membayar pajak. Maka dari itu, perkembangan kualitas pelayanan sangat penting dan segera harus diterapkan agar wajib pajak lebih nyaman untuk membayar pajak. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam kepatuhan wajib pajak yaitu dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT). Menurut Artha dan Setiawan (2016) menegaskan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting dalam peningkatan atau penambahan penerimaan pajak. Dalam menerapkan pelayanan yang baik dan menerapkan kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan 4K yaitu dapat memberikan kenyamanan, kelancaran, keamanan dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan bagi wajib pajak sehingga wajib pajak dapat membayar wajib pajak dengan kesadaran yang ada pada dirinya.

Selain kualitas pelayanan, juga perlu diterapkan tentang sanksi pajak yang merupakan alat untuk mengontrol dan mencegah agar wajib pajak berusaha tidak melakukan pelanggaran tentang ketentuan peraturan perundang-undangan pajak. Dengan adanya sanksi pajak, hal ini sangat penting untuk diterapkan dalam kepatuhan wajib pajak karena masyarakat akan lebih mematuhi peraturan yang berlaku. Menurut Widiasih dan Wiagustini (2019) menegaskan bahwa sanksi pajak merupakan suatu tindakan pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak baik disengaja maupun tidak disengaja. Sanksi pajak juga dapat diartikan sebagai jaminan untuk ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang akan dipatuhi oleh wajib pajak. Sehingga sanksi perpajakan merupakan alat untuk mencegah wajib pajak untuk tidak melanggar peraturan yang telah ditetapkan. Menurut Utama (2013) dalam mengemukakan sanksi perpajakan dapat menjamin bahwa ketentuan peraturan dalam perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan ditaati/dipatuhi. Sanksi perpajakan masih belum dapat membuat wajib pajak untuk patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Hal tersebut disebabkan karena kurangnya pengetahuan wajib pajak terhadap sanksi perpajakan.

Berdasarkan uraian dari latar belakang yang telah dijelaskan seperti di atas, maka penelitian ini dapat dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan dan sanksi pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Simokerto sehingga dapat mengangkat judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Apakah tingkat kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Simokerto?, (2) Apakah tingkat sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Simokerto?.

## **TINJAUAN TEORITIS**

### **Pengertian Pajak**

Pengertian pajak menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-undang No 28 Tahun 2007 yang membahas tentang perubahan Ketiga atas Undang-undang No 6 Tahun 1983 yaitu: "pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi, atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dan tidak mendapatkan imbalan apapun yang bertujuan untuk kepentingan negara dan kesejahteraan rakyat".

Selain itu terdapat beberapa pengertian pajak dari berbagai ahli dibidang perpajakan yang memiliki arti atau inti yang sama. Definisi dari pajak menurut Winerungan (2013) pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang yang bersifat

memaksa dan tidak mendapatkan imbalan secara langsung yang bertujuan untuk mengeluarkan pengeluaran umum dan kemakmuran rakyat.

### **Fungsi Pajak**

Menurut Marpaung *et al.*, (2010) mengemukakan bahwa pajak memiliki empat fungsi pajak, yaitu: (1) Fungsi anggaran (*budgetair*) merupakan fungsi yang letaknya di sektor public yang berfungsi untuk mengumpulkan uang pajak sebanyak banyaknya sesuai dengan undang-undang yang berlaku pada waktunya akan digunakan untuk membiayai pengeluaran negara, dan bila ada surplus akan digunakan sebagai tabungan pemerintah untuk investasi pemerintah, (2) Fungsi mengatur (*regulerend*) merupakan fungsi dimana pajak-pajak tersebut akan digunakan sebagai suatu alat untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu yang letaknya di luar bidang keuangan, (3) Fungsi demokrasi merupakan fungsi salah satu wujud dari sistem gotong-royong, termasuk kegiatan pemerintah dan pembangunan demi kemaslahatan manusia. Fungsi ini sering dikaitkan dengan hak seseorang untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah apabila ia telah melakukan kewajibannya membayar pajak, bila pemerintah tidak memberikan pelayanan yang baik, pembayar pajak bisa melakukan protes (*complaint*), (4) Fungsi distribusi merupakan fungsi yang lebih menekankan pada unsur pemerataan dan keadilan dalam masyarakat.

### **Sistem Pemungutan Pajak**

Dalam kepatuhan wajib pajak terdapat beberapa sistem pemungutan pajak, yaitu: (1) *Official assessment system* ialah sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besar pajak yang terutang, (2) *Self assessment system* ialah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besar pajak yang harus dibayar, (3) *Withholding system* ialah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga untuk memungut atau memotong besar pajak yang terutang oleh wajib pajak.

### **Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang dirasakan oleh konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh konsumen (Parasuraman *et al.*, 1985). Pelayanan pajak termasuk dalam kategori pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah yang memiliki tujuan untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang tidak berorientasi pada keuntungan. Untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas adalah dengan memberikan pelayanan kepada pelanggan untuk dapat memuaskan dan masih dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dipertanggungjawabkan dan dilakukan secara berulang-ulang (Supadmi, 2009). Kualitas pelayanan bisa dikatakan memuaskan apabila kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan oleh wajib pajak. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan ukuran citra yang diakui oleh masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, apakah pelayanan tersebut puas atau tidak puas.

### **Pengertian Sanksi Pajak**

Sanksi pajak juga memiliki arti lain yaitu wajib pajak menerima hukuman yang diakibatkan karena melanggar peraturan perundang-undangan perpajakan yang dilakukan dengan cara mengenakan sanksi yang sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak (Handayani dan Subardjo, 2019). Wajib pajak akan mematuhi peraturan perpajakan yang telah ditetapkan apabila terdapat sanksi yang tegas dan akan diberikan kepada pelanggannya. Menurut Anam *et al.*, (2018) dijelaskan bahwa peraturan dalam perundang-undangan merupakan peringatan bagi seseorang untuk dapat melaksanakan sesuatu terkait dengan apa yang harus dilakukan dan yang seharusnya tidak dilakukan.

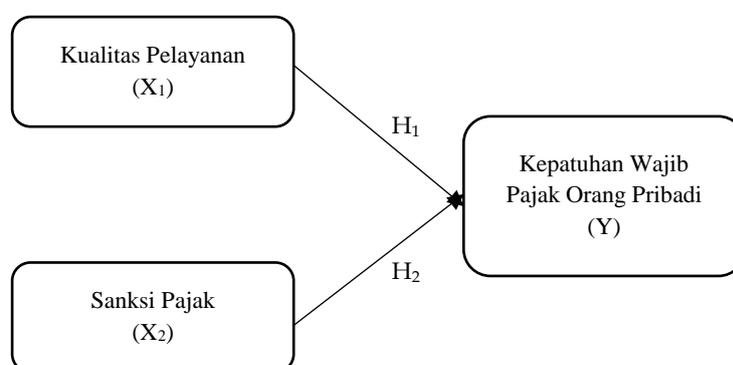
Dalam undang-undang perpajakan sanksi dikelompokkan menjadi dua macam, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian yang diberikan kepada negara, khususnya dapat berupa bunga dan kenaikan. Sanksi pidana merupakan perpajakan berupa siksaan atau penderitaan dalam hal pelanggaran pajak. Pengenaan sanksi pidana tidak menghilangkan kewenangan untuk menagih pajak yang masih terutang.

### Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Putri dan Setiawan (2017) menegaskan bahwa kepatuhan wajib pajak ialah wajib pajak yang memiliki kesediaan untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang telah disediakan dengan tanpa adanya pemeriksaan, peringatan ataupun ancaman baik hukum maupun administrasi. Wajib pajak dapat dikatakan patuh apabila wajib pajak memenuhi, mentaati, dan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan serta tidak mempunyai tunggakan dan keterlambatan dalam penyetoran pajak.

### Rerangka Konseptual

Rerangka konseptual dari penelitian ini adalah:



Gambar 1  
Rerangka Konseptual

### Pengembangan Hipotesis

#### Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Parasuraman *et al.*, (1985) menegaskan bahwa kualitas pelayanan sebagai kemampuan organisasi yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan dan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Kualitas pelayanan juga memiliki arti lain yaitu perbandingan antara pelayanan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh konsumen (Sapriadi, 2013). Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya sebagaimana petugas pelayanan tersebut dapat memberikan mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajak. Maka dari itu aparat pajak memiliki kewajiban untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang bermanfaat untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan menempatkan sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan pelayanan terbaik. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rustiyarningsih (2011) telah membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan peningkatan dalam kepatuhan wajib pajak dimana atau wajib pajak tersebut dapat memenuhi dan membayar kewajiban perpajakannya dengan aman dan nyaman.

H<sub>1</sub>: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Sanksi pajak merupakan suatu alat pemerintah yang digunakan untuk mencegah dan meminimalisir supaya masyarakat atau wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Widiasih dan Wiagustini, 2019). Menurut Artha dan Setiawan (2016) sanksi yang diberikan kepada wajib pajak jika tidak mematuhi kewajiban perpajakannya akan semakin berat dan akan lebih banyak merugikan dirinya. Sementara itu jika kewajiban perpajakan tidak dilakukan dengan baik, maka akan mendapat konsekuensi berupa hukuman yang terjadi karena pajak tersebut pada umumnya bersifat memaksa. Menurut Arifin dan Nasution (2017) untuk dapat meningkatkan sanksi pajak adalah dengan melakukan sosialisasi terhadap masyarakat terutama wajib pajak supaya dapat mengetahui dan memahami hal-hal yang berhubungan dengan yang diterapkan baik berupa sanksi administrasi dan sanksi pidana yang telah diberikan kepada wajib pajak karena kelalaian dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban perpajakannya secara sengaja maupun tidak disengaja.

H<sub>2</sub>: Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Pada penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yaitu data yang berupa angka yang menghasilkan perhitungan dan pengukuran dengan menggunakan metode kausal komparatif (*Causal Comparative Research*), yang terdiri dari dua variabel atau lebih yang berhubungan dengan sebab akibat yang ditimbulkan. Menurut Puspaningrum (2017) penelitian kausal komparatif merupakan penelitian yang memiliki arah yang menghubungkan antara variabel dependen dengan variabel independen.

### **Teknik Pengambilan Sampel**

Pada pengambilan sampel yang terdapat pada populasi tersebut, peneliti menggunakan Teknik *Accidental Sampling*. Teknik *Accidental Sampling* merupakan menentukan jumlah sampel yang secara kebetulan saat ditemui cocok sebagai sumber data. Menurut Tiraada (2013) juga mengatakan bahwa: (1) Layaknya ukuran sampel yang dibutuhkan dalam penelitian adalah antara 30 sampai 500, (2) Jika sampel dibagi dalam kategori jumlah, maka jumlah anggota sampel setiap kategori adalah minimal 30, (3) Penelitian akan memerlukan analisis multivariate yaitu koreksi atau regresi linear berganda misalnya, maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang dibutuhkan oleh peneliti. (4) Penelitian eksperimen yang sederhana memerlukan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 sampai 30. Dalam penelitian ini memerlukan 3 variabel, yaitu 2 variabel independen dan 1 variabel dependen. Maka jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini minimal adalah  $3 \times 10 = 30$ .

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan suatu sistem yang digunakan peneliti yang berfungsi untuk dapat memperoleh data dan dapat dijadikan sebagai bukti dalam penelitian tersebut. Penelitian ini menggunakan data primer. Menurut Puspita (2014), menegaskan bahwa data primer yaitu sumber data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumber asli (tidak melalui perantara) berupa hasil pengisian kuesioner yang akan disebarkan kepada wajib pajak orang pribadi yang datang ke KPP Pratama Surabaya Simokerto. Peneliti telah menyajikan sejumlah pernyataan yang akan diberikan kepada media angket dan meminta agar wajib pajak dapat menjawab sesuai dengan keadaan wajib pajak tersebut. Dengan menggunakan skala likert tersebut membuat variabel yang diukur akan dijabarkan menjadi tolak ukur untuk menyusun item-item berupa pernyataan dan pertanyaan. Hasil dari jawaban tersebut akan diterima oleh peneliti yang menggunakan

skala likert mempunyai berbagai tingkatan mulai dari yang sangat positif sampai yang negatif, untuk menganalisis masalah tersebut peneliti memberikan angka pada jawaban.

### **Variabel dan Definisi Operasional Variabel**

Pada penelitian ini memiliki dua macam variabel yaitu variabel dependen dan variabel independen yang akan mencari dan akan mencari tahu hubungan yang akan terjadi antara kedua variabel tersebut. Kesatu kualitas pelayanan merupakan kemampuan Direktorat Jenderal Pajak untuk menciptakan pelayanan pajak yang optimal kepada wajib pajak sehingga wajib pajak mendapatkan kepuasan dan kenyamanan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak. Kualitas pelayanan yang baik dapat menciptakan kenyamanan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Kedua sanksi merupakan hukuman negatif yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan akan dikenakan biaya atau bisa dikatakan sebagai dengan cara membayar uang. Tindakan yang diberikan oleh sanksi secara tegas akan dapat mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Ketiga kepatuhan wajib pajak merupakan wajib pajak dapat memenuhi semua kewajibannya dan melaksanakan hak perpajakannya dalam membayar pajak dan wajib pajak dapat memiliki kesadaran yang tercemin dalam situasi dimana wajib pajak paham dan memiliki usaha untuk dapat memahami semua ketentuan yang telah ditetapkan Undang-Undang dalam perpajakan, dapat menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak tepat pada waktunya. Wajib pajak juga diharapkan untuk memiliki kepedulian pada perpajakan yaitu dapat melaksanakan kewajibannya dengan benar dan memahami akan hak perpajakannya.

### **Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui adanya hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Seperti halnya dapat digunakan untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Model dari persamaan regresinya ialah:

$$KWP = \alpha + \beta_1 KP + \beta_2 SP +$$

Keterangan:

$\alpha$  : Konstanta

KWP : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

KP : Kualitas Pelayanan

SP : Sanksi Pajak

$\beta_1 \beta_2$  : Koefisien Regresi

$\varepsilon$  : *Standar Error*

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Deskripsi Pengumpulan Data**

Data yang terdapat dalam penelitian ini dapat diperoleh dengan cara melakukan penyebaran kuesioner pada setiap responden yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdapat di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Simokerto. Penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti memerlukan jangka waktu kurang lebih dua minggu, yang dimulai pada tanggal 01 Februari 2021 sampai dengan tanggal 12 Februari 2021. Kuesioner yang telah disebar kepada responden wajib pajak orang pribadi berhasil mendapatkan sebanyak 68 buah kuesioner. Jumlah kuesioner yang berhasil disebar, jumlah kuesioner yang telah didapat dan dapat diolah sebanyak 68 kuesioner dari total keseluruhan.

## Deskriptif Variabel Penelitian

Pada penelitian ini, berisi pernyataan yang sudah dibentuk dalam skala likert untuk masing-masing variabel baik independen maupun dependen yang dapat dibuat dalam penelitian ini. Adapun jumlah pernyataan kuesioner yang telah disebar oleh peneliti yang total keseluruhannya mencakup 16 pernyataan yang terbagi menjadi 5 pernyataan mengenai kualitas pelayanan, 6 pernyataan mengenai sanksi pajak, dan 5 pernyataan mengenai kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan jawaban yang diperoleh peneliti dari responden yang terdaftar pada KPP Pratama Surabaya Simokerto.

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Statistik Deskriptif**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X <sub>1</sub>	68	14	25	20,59	2,581
X <sub>2</sub>	68	17	30	24,74	3,020
Y	68	13	25	20,04	3,000
Valid N (listwise)	68				

Keterangan: X<sub>1</sub>= Kualitas Pelayanan, X<sub>2</sub>=Sanksi Pajak,

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Responden KPP Pratama Surabaya Simokerto 2021

Berdasarkan Tabel 1, menjelaskan bahwa pada penelitian ini menggunakan jumlah data sebanyak 68 data, dan juga dapat diketahui nilai *minimum*, *maximum*, *mean*, dan *standart deviation* dari masing-masing variabel yang diteliti.

## Hasil Uji Validitas

Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah berfungsi untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dapat dikatakan valid apabila pernyataan yang terdapat pada kuesioner tersebut mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang telah dikaji dengan menggunakan kuesioner tersebut. Uji validitas dapat dilakukan dengan kriteria yang digunakan untuk menyatakan suatu instrumen yang telah dianggap layak untuk dipakai pada pengujian hipotesis jika *Corrected Item-Total Correction* lebih besar dari pada 0,30. Hasil dari pengujian validitas tersebut dapat dilihat dari tabel dibawah ini yaitu:

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item Pernyataan	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub> (α = 5%)	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X <sub>1.1</sub>	0,625	0.2387	Valid
	X <sub>1.2</sub>	0,782	0.2387	Valid
	X <sub>1.3</sub>	0,708	0.2387	Valid
	X <sub>1.4</sub>	0,745	0.2387	Valid
	X <sub>1.5</sub>	0,664	0.2387	Valid
Sanksi Pajak	X <sub>2.1</sub>	0,417	0.2387	Valid
	X <sub>2.2</sub>	0,538	0.2387	Valid
	X <sub>2.3</sub>	0,694	0.2387	Valid
	X <sub>2.4</sub>	0,62	0.2387	Valid
	X <sub>2.5</sub>	0,51	0.2387	Valid
	X <sub>2.6</sub>	0,682	0.2387	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	Y <sub>1</sub>	0,48	0.2387	Valid
	Y <sub>2</sub>	0,631	0.2387	Valid
	Y <sub>3</sub>	0,738	0.2387	Valid
	Y <sub>4</sub>	0,813	0.2387	Valid
	Y <sub>5</sub>	0,759	0.2387	Valid

Sumber : data kuisisioner diolah, tahun 2021

Berdasarkan Tabel 2 diatas menunjukkan bahwa hasil pengujian validitas dari semua variabel independen maupun dependen menunjukkan hasil yang valid, karena nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ .

### Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur yang diandalkan karena dapat menghasilkan jawaban dari responden yang konsisten atau dapat dikatakan stabil dari waktu ke waktu. Pada uji reliabilitas ini dapat diukur menggunakan SPSS apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 maka item yang ada pada pernyataan yang membentuk suatu variabel penelitian dapat dikatakan reliabel. Adapun hasil dari uji reliabilitas yang memberikan hasil dapat dilihat pada Tabel 3 sebagai berikut:

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Reabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	Koefisien Alpha ( $\alpha$ )	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,748	0,60	Reliabel
Sanksi Pajak	0,604	0,60	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,728	0,60	Reliabel

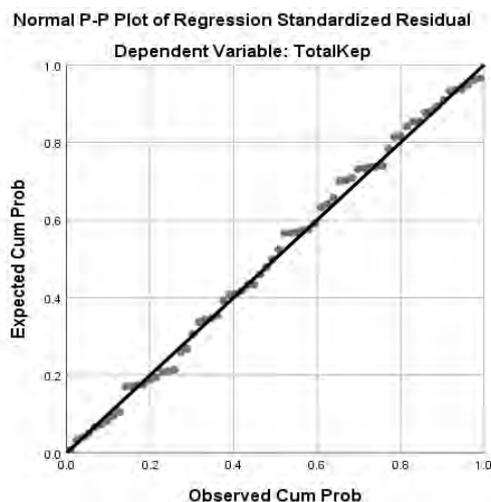
Sumber: data kuisioner diolah, tahun 2021

Hasil pada Tabel 3 menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* terhadap masing-masing variabel dapat dikatakan reliabel, karena nilai *Cronbach Alpha* pada masing-masing variabel > 0,60, sehingga hal tersebut dapat dikatakan alat ukur digunakan reliabel atau handal.

### Hasil Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Dari penelitian lain menjelaskan uji normalitas untuk menguji apakah model dari regresi, variabel independen dengan variabel dependen keduanya memiliki data yang berdistribusi secara tidak normal (Puspita, 2014). Model dari indikator regresi yang baik apabila memiliki distribusi yang normal atau mendekati normal. Agar dapat mengetahui apakah berdistribusi normal atau tidak, dapat dilakukan pengujian dengan menggunakan uji dengan pendekatan grafik yaitu dengan grafik *Normal P-P of regression standar*, yaitu dengan membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari data normal (Sapriadi, 2013). Berikut adalah gambar hasil grafik normalitas:



**Gambar 2**  
**Grafik Normal P-Plot**

Sumber: data kuisioner diolah, tahun 2021

Berdasarkan grafik *Normal P-Plot* Gambar 2 terlihat bahwa data penelitian yang telah dikumpulkan telah mengikuti arah garis diagonal dan menyebar disekitar garis diagonal, maka dapat dikatakan bahwa model regresi tersebut telah memenuhi asumsi normalitas. Uji normalitas selain melihat grafik *Normal P-Plot*, juga dapat dilihat dengan melakukan uji statistik yakni Uji *Kolmogorov-Smirnov*.

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

N		68
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	20,0441176
	Std. Deviation	1,21255064
Most Extreme Differences	Absolute	,103
	Positive	,058
	Negative	-,103
Kolmogorov-Smirnov Z		,103
Asymp. Sig. (2-tailed)		,071 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: data kuisioner diolah, tahun 2021

Berdasarkan Uji *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) pada Tabel 4 dapat dilihat bahwa nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* lebih besar dari nilai signifikansinya yaitu  $0,071 > 0,05$  artinya tidak terjadi gejala non normalitas, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi telah berdistribusi normal.

### Multikolinearitas

Uji multikolinearitas berfungsi untuk mengetahui adanya korelasi antar variabel independen dalam sebuah model regresi. Ada tidaknya multikolinearitas pada model regresi dapat dilihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) untuk masing-masing variabel bebas kurang dari 10 atau ( $VIF \leq 10$ ) dan nilai dari *Tolerance Value* (TOL) berada diatas -0,10 atau ( $TOL \geq 0,10$ ). Hasil dari uji multikolinearitas dapat dilihat pada Tabel 5 adalah sebagai berikut:

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Model	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
1 (Constant)			
X <sub>1</sub>	,890	1,124	Tidak Terjadi Multikolinearitas
X <sub>2</sub>	,890	1,124	Tidak Terjadi Multikolinearitas

a. Dependent Variable: Y

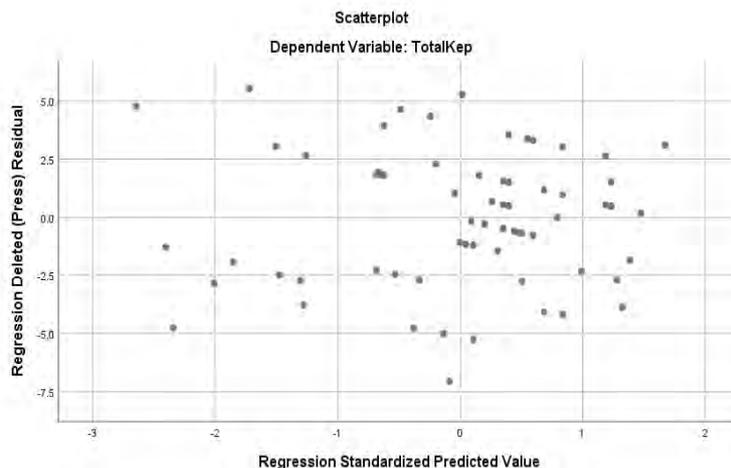
Sumber: data kuisioner diolah, tahun 2021

Berdasarkan hasil *output* dari Tabel 5 uji multikolinearitas dapat dilihat bahwa nilai dari *Tolerance Value* (TOL) dari semua variabel lebih besar dari 0,10 dan nilai dari *Variance Inflation Factor* (VIF) yang kurang dari 10. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas atau tidak terjadi korelasi antar variabel kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dan telah memenuhi asumsi uji multikolinearitas.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengerahui apakah dalam sebuah regresi dari pengamatan yang ke satu ke pengamatan yang lainnya terjadi perbedaan varian residual.

Model regresi dapat dikatakan baik apabila tidak terjadi heteroskedasitas. Untuk dapat mengetahui terjadi atau tidaknya heteroskedasitas yaitu dapat menggunakan grafik *scatter plot*. Untuk melihat ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat pada hasil uji yang diperoleh menggunakan *software* IBM SPSS 25 dibawah ini:



**Gambar 3**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**  
 Sumber: data kuisisioner diolah, tahun 2021

Berdasarkan Gambar 3, dapat diketahui bahwa titik-titik yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 dibawah sumbu Y serta tidak ada yang membentuk pola tertentu, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam model regresi tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas.

### Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara variabel independen (kualitas pelayanan dan sanksi pajak) dengan variabel dependen (kepatuhan wajib pajak) di KPP Surabaya Simokerto. Data yang telah diperoleh sebanyak 68 orang dari jawaban kuesioner yang diisi oleh responden wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Simokerto. Berikut adalah hasil yang telah diolah menggunakan *software* IBM SPSS 25:

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8,042	3,388		2,374	,021
X <sub>1</sub>	,295	,140	,254	2,109	,039
X <sub>2</sub>	,240	,119	,242	2,008	,049

a. Dependent Variable: Y

Sumber : data kuisisioner diolah, tahun 2021

Berdasarkan hasil dari analisis regresi linier berganda pada Tabel 6, maka dapat diketahui persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$KWP = 8,042 + 0,295KP + 0,240SP + \varepsilon$$

Dimana :

KWP : Kepatuhan Wajib Pajak

KP : Kualitas Pelayanan

SP : Sanksi Pajak

$\varepsilon$  : Standart Error

Dari hasil tersebut yang telah diperoleh, maka dapat dijelaskan bahwa: (1) Pada Tabel 6 yang menunjukkan persamaan regresi linear berganda tersebut dapat diperoleh nilai konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 8,042 dengan nilai positif. Maka nilai tersebut memiliki arti apabila  $X_1$  dan  $X_2$  bersifat konstan, maka nilai kepatuhan wajib pajak sebesar 8,042. (2) Koefisien regresi dari kualitas pelayanan ( $X_1$ ) bernilai positif sebesar 0,295 yang menunjukkan bahwa adanya hubungan yang searah (positif) antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa setiap kenaikan dari kualitas pelayanan, maka kepatuhan wajib pajak juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,295. (3) Koefisien regresi dari sanksi pajak ( $X_2$ ) bernilai positif sebesar 0,240 yang menunjukkan bahwa adanya hubungan yang searah (positif) antara sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat disimpulkan bahwa setiap kenaikan sanksi pajak, maka kepatuhan wajib pajak juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,240.

### Uji Hipotesis

#### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang berfungsi sebagai mengukur kemampuan dari variabel independen dalam menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen. Penelitian yang layak atau tidaknya model regresi dapat diketahui dengan cara membandingkan besar dari nilai koefisien determinasi, dimana nilai koefisien determinasi tersebut berada diantara 0-1. Berdasarkan hasil dari uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), dapat dilihat pada Tabel 7 adalah sebagai berikut:

**Tabel 7**  
**Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,404 <sup>a</sup>	,163	,138	2,786

a. Predictors: (Constant),  $X_1$ ,  $X_2$

b. Dependent Variable: Y

Sumber: data kuisisioner diolah, tahun 2021

Berdasarkan Tabel 7 dapat dilihat menunjukkan bahwa hasil nilai ( $R^2$ ) sebesar 0,163 atau 16,3%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh dari kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 16,3% dan sisanya 83,7% yang dapat dipengaruhi oleh faktor lainnya dalam model yang tidak diketahui. Nilai ( $R^2$ ) sebesar 0,163 tersebut berada pada  $0 < 0,163 < 1$ .

#### Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji kelayakan model (uji F) atau biasa dikatakan uji statistik F digunakan untuk dapat menguji kelayakan model yang dihasilkan dengan menggunakan tingkat signifikan sebesar 5% atau 0,05. Model tersebut dapat dikatakan layak atau tidak layak yaitu dapat dilihat melalui hasil uji kelayakan pada perhitungan statistik berikut ini:

**Tabel 8**  
**Hasil Uji Kelayakan Model**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	98,509	2	49,254	6,348	,003 <sup>b</sup>
	Residual	504,359	65	7,759		
	Total	602,868	67			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>

Sumber : data kuisioner diolah, tahun 2021

Berdasarkan Tabel 8 di atas, menjelaskan bahwa model regresi pada penelitian ini dapat dikatakan layak. Hal tersebut dikarenakan pada nilai  $F_{hitung}$  sebesar 6,348 dengan tingkat signifikan 0,003<sup>b</sup> sehingga  $F_{hitung} 6,348 > F_{tabel} 3,13$  dan nilai sig 0,003<sup>b</sup> < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut dapat dikatakan layak untuk digunakan yang artinya kualitas pelayanan dan sanksi pajak dapat dikatakan layak untuk menjelaskan variabel dari kepatuhan wajib pajak.

### Uji Hipotesis (Uji t)

Uji hipotesis dalam penelitian ini adalah peneliti menggunakan uji t yang memiliki tujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Sehingga dapat menguji koefisien regresi dengan mengetahui apakah variabel dari kualitas pelayanan dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 0,05 atau 5% sebagai berikut:

**Tabel 9**  
**Hasil Uji Hipotesis (Uji t)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
(Constant)	8,042	3,388	2,374	,021
X <sub>1</sub>	,295	,140	2,109	,039
X <sub>2</sub>	,240	,119	2,008	,049

a. Dependent Variable: Y

Sumber: data kuisioner diolah, tahun 2021

Berdasarkan hasil dari uji t yang ada pada Tabel 9 diatas, menjelaskan bahwa hasil yang telah diperoleh dari perhitungan dari nilai  $T_{hitung}$  dengan tingkat signifikan maka dapat diuraikan sebagai berikut:

(a) Berdasarkan hasil yang diperoleh dari output *coefficients* yang menggunakan *software* IBM SPSS 25 yang dapat dibuktikan dengan tingkat signifikan sebesar  $0,039 < 0,05$  maka hipotesis pertama (H<sub>1</sub>) yaitu variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (diterima). (b) Berdasarkan hasil yang diperoleh dari output *coefficients* yang menggunakan *software* IBM SPSS 25 yang dapat dibuktikan dengan tingkat signifikan sebesar  $0,049 < 0,05$  maka hipotesis pertama (H<sub>2</sub>) yaitu variabel sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (diterima).

### Pembahasan

#### Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam pengujian yang telah dilakukan oleh peneliti pada hasil output data yang diolah dari *software* IBM SPSS 25, hasil dari uji t terdapat pengaruh positif antara variabel kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama

Surabaya Simokerto. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Sapriadi (2013) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan yang baik dalam pajak berguna agar wajib pajak dapat melaksanakan kewajibannya sendiri. Wajib pajak akan lebih nyaman dan senang apabila pelayanan yang diberikan mampu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh wajib pajak. Kualitas pelayanan yang baik juga harus didukung oleh semua pihak yang terkait seperti contohnya organisasi yang tepat, kepemimpinan yang kuat dalam memegang teguh komitmen untuk melayani masyarakat serta pelayanan publik yang berkualitas (Handayani dan Subardjo, 2019).

Hasil dari pengujian ini juga konsisten dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Artha dan Setiawan (2016) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Badung Utara. Penerapan dalam memperbaiki dan mempertahankan kualitas pelayanan yang semakin baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

### **Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan output data dari *software* IBM SPSS 25, yang menjelaskan hasil uji t terdapat pengaruh positif antara variabel sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Surabaya Simokerto. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Putri dan Setiawan (2017) serta Arifin dan Nasution (2017) yang menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam hal ini, penerapan sanksi pajak dapat mencegah supaya wajib pajak tidak melanggar kewajiban perpajakannya. Tindakan tersebut memberikan sanksi secara tegas guna untuk mendorong wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya sehingga semakin tinggi sanksi perpajakan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dengan diterapkannya sanksi pajak yang adil dan merata kepada wajib pajak yang melanggar atau tidak melakukan kewajiban perpajakannya dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku akan dapat mengakibatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya juga meningkat. Pemerintah harus mensosialisasikan dengan baik kepada wajib pajak supaya dapat memahami hal-hal yang berkaitan dengan sanksi denda serta penyebab-penyebab dikenakannya sanksi yang diberikan terhadap wajib pajak.

Dalam hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Sapriadi (2013) yang menjelaskan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menjelaskan bahwa dengan adanya sanksi yang berat, diharapkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya dapat meningkat.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk dapat mengukur adanya pengaruh dari variabel kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Penelitian ini telah dilakukan dengan penyebaran kuesioner di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Simokerto.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut: (1) Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Surabaya Simokerto. Hal ini merupakan kualitas pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik, maka kepatuhan wajib pajak pun juga akan menjadi baik pula. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan dan kenyamanan terhadap responden atau wajib pajak untuk dapat melaksanakan kewajiban

dalam membayar perpajakannya. (2) Variabel sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dipengaruhi karena wajib pajak akan lebih berfikir lebih jauh tentang konsekuensi yang diberikan jika akan melakukan pelanggaran dalam melaksanakan kewajibannya dalam membayar perpajakan. Dengan diberikannya sanksi yang berat akan dapat memberikan efek jera atau dapat mempengaruhi dan mendorong wajib pajak untuk dapat mematuhi dalam membayar kewajiban perpajakannya.

### **Keterbatasan**

Peneliti memiliki beberapa keterbatasan yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya, adapun keterbatasan-keterbatasan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut: (1) Dalam penelitian ini hanya menggunakan dua variabel dalam pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu kualitas pelayanan dan sanksi pajak, (2) Penelitian ini hanya menggunakan hasil dari jawaban yang diperoleh dari kuesioner tertulis dengan responden wajib pajak orang pribadi yang terdapat pada KPP Pratama Surabaya Simokerto.

### **Saran**

Berdasarkan hasil dari penelitian ini mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Simokerto, maka saran yang dapat diberikan dari penulis yaitu sebagai berikut: (1) Pada penelitian ini hanya dapat dilakukan pada satu target atau satu kantor pelayanan pajak sehingga tidak dapat mewakili pengguna kualitas pelayanan dengan cakupan yang lebih luas pada wajib pajak. Sebaiknya penelitian selanjutnya dapat mengembangkan lingkup dan wawasan terhadap penelitian obyek dan juga lokasi penelitian lain sehingga dapat dilakukan perbandingan untuk seluruh penggunaan kualitas pelayanan dalam membayar kewajiban perpajakannya ini. (2) Bagi peneliti selanjutnya juga diharapkan untuk melakukan penelitian dengan topik yang serupa. Hal ini memang telah banyak dilakukan, namun pada penelitian tersebut mayoritas sangat umum dapat menjadikan wajib pajak pribadi sebagai respondennya. Lebih baik untuk kedepannya jika dilakukan penelitian yang serupa dengan memilih obyek yang lebih spesifik, seperti wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor, pajak jalan, pajak hotel dan pajak restoran, pajak parkir, dan lain sebagainya. (3) Bagi peneliti selanjutnya yang akan tertarik melakukan penelitian serupa, untuk juga menggunakan data sekunder yang diperoleh baik dari KPP maupun pemerintah daerah lainnya mengenai kondisi tingkat kepatuhan wajib pajaknya, sistem perpajakannya atau data lainnya yang masih relevan guna sebagai data tambahan dalam menganalisis obyek yang sedang diteliti.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anam, M. C., Andini, R., dan Hartono. 2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas Sebagai Variabel Intervening (Studi di KPP Pratama Salatiga). *Jurnal Akuntansi*, 4(4), 1-16.
- Arifin, S. B., dan Nasution, A. A. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Kpp Pratama Medan Belawan. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 3(2), 177-186.
- Artha, K. G. W., dan Setiawan, P. E. 2016. Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Bandung Utara. *E-Jurnal Akuntansi*, 17(2), 913-937.
- Handayani, T. F., dan Subardjo, A. 2019. Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*.

- Marpaung, E. I., Tjun, L. T., dan Susilawati, C. D. K. 2010. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi). *Jurnal Akuntansi*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Berry, L. L. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Puspaningrum, Y. 2017. Pengaruh Corporate Social Responbility dan Kepemilikan Manajerial Terhadap Nilai Perusahaan dengan Profitabilitas dan Ukuran Perusahaan Sebagai Variabel Moderating. *Jurnal Profita*, 2(1), 1-14.
- Puspita, N. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak Dan Keadilan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan. *Jurnal Akuntansi*, 2(1).
- Putri, K. J., dan Setiawan, P. E. 2017. Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 18(2), 1112-1140.
- Rustiyaningsih, S. 2011. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi*, 02, 44-54.
- Sapriadi, D. 2013. Pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB (Pada Kecamatan Selupu Rejang). *Jurnal Akuntansi*, 1(1).
- Supadmi, N. L. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 4(2), 1-14.
- Tiraada, T. A. M. 2013. Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA*, 1(3), 999-1008.
- Utama, I. W. M. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi*, 2(2), 452-470.
- Widiasih, D. N., dan Wiagustini, N. L. P. 2019. Pengaruh Keadilan Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak dan Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Menengah Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat. *Jurnal of Applied Management Studies (JAMMS)*, 1(1), 29-38.
- Winerungan, O. L. 2013. Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3): 960-970. <https://doi.org/10.35794/emba.v1i3.2301>