

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Nuril Lailatussifa
nurillaila01@gmail.com
Akhmad Riduwan

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research examines the effect of tax service quality, understanding of tax regulations, and tax sanction on the taxpayer compliance at the Pratama Tax Service Office Surabaya, Rungkut. The research applies quantitatively. Furthermore, the population consists of individual taxpayers with freelance work listed on the Pratama Tax Service Office Surabaya., Rungkut. The data collection technique used purposive random sampling, with 100 respondents as a sample. Moreover, the data analysis technique used multiple linear regressions. The result shows that: (a) tax service quality has a positive effect on the taxpayer compliance; (b) understanding of tax regulations has a positive effect on the taxpayer compliance; and (c) tax sanction does not affect the taxpayer compliance. Based on those results, the quality of tax services provided can provide satisfaction and comfort for taxpayers. Additionally, a good understanding of the tax regulation increases compliance since a taxpayer who understands tax rights and obligations tends to be more accurate in the tax reporting. However, tax sanction does not affect the taxpayer compliance to show that sanctions given are ineffective in encouraging the compliance.

Keywords: tax service quality, understanding of tax regulations, tax sanction, and taxpayer compliance

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, serta sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Rungkut. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi dengan pekerjaan bebas yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive random sampling, dengan banyaknya sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Hipotesis penelitian diuji menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (a) Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak; (b) Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak; (c) Sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak yang diberikan dapat memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi wajib pajak, pemahaman yang baik terhadap peraturan perpajakan meningkatkan kepatuhan karena wajib pajak yang memahami hak dan kewajiban perpajakan cenderung lebih akurat dalam pelaporan pajak. Namun, sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang menunjukkan bahwa sanksi yang diberikan tidak efektif dalam mendorong kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, kepatuhan wajib pajak

PENDAHULUAN

Sistem perpajakan merupakan elemen utama dalam keuangan negara, dengan pajak sebagai sumber utama penerimaan (Direktorat Jenderal Pajak, 2020). Namun, dalam beberapa

tahun terakhir, pemerintah menghadapi tantangan dalam mencapai target penerimaan pajak, salah satunya akibat rendahnya kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan pekerjaan bebas. Menurut Mardiasmo (2016), profesi seperti pengacara, dokter, dan konsultan memiliki potensi pajak yang besar, tetapi tingkat kepatuhan mereka masih rendah karena kurangnya pemahaman aturan, kompleksitas pelaporan, serta peluang untuk menghindari pajak. Meskipun pemerintah telah meningkatkan pelayanan pajak, tantangan seperti aksesibilitas layanan dan keterbatasan sosialisasi masih menjadi kendala dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak di sektor ini (Setiawan dan Rahmawati, 2015).

Faktor utama yang memengaruhi kepatuhan pajak adalah kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, dan sanksi perpajakan. Rahayu (2016) menyatakan bahwa pelayanan pajak yang baik dapat meningkatkan kepatuhan melalui kemudahan akses informasi dan profesionalisme petugas pajak. Siahaan (2015) menambahkan bahwa pemahaman yang lebih baik mengenai aturan perpajakan dapat mengurangi kesalahan dalam pelaporan dan meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Selain itu, Sosya (2015) menyebutkan bahwa sanksi perpajakan berperan sebagai faktor eksternal yang dapat memberikan efek jera bagi wajib pajak yang tidak patuh. Namun, Wulandari dan Saputra (2019) menunjukkan bahwa penerapan sanksi saat ini belum sepenuhnya efektif dalam meningkatkan kepatuhan, terutama bagi Wajib Pajak dengan pekerjaan bebas yang memiliki fleksibilitas dalam pengelolaan pendapatan mereka.

Penelitian ini berfokus pada Wajib Pajak dengan pekerjaan bebas di KPP Pratama Surabaya Rungkut, karena wilayah ini memiliki populasi Wajib Pajak yang cukup besar dan beragam. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih umum, penelitian ini secara khusus meneliti faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak profesi bebas. Surabaya sebagai kota besar dengan aktivitas ekonomi yang dinamis memberikan peluang untuk mengeksplorasi karakteristik perpajakan di sektor ini. Menurut Rahayu (2016), meskipun kualitas pelayanan meningkat, pemahaman wajib pajak mengenai aturan pajak masih rendah, sehingga program peningkatan kepatuhan belum optimal. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pemerintah dalam merancang kebijakan yang lebih efektif untuk meningkatkan kepatuhan pajak di segmen Wajib Pajak pekerjaan bebas serta memberikan kontribusi dalam pengembangan literatur perpajakan di Indonesia.

Berdasarkan latar belakang di atas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?, (2) Apakah pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?, (3) Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?. Penelitian ini bertujuan: (1) Memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, (2) Memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, (3) Memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

TINJAUAN TEORITIS

Teori Kepatuhan Pajak

Teori yang menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka mempertimbangkan berbagai faktor yang memengaruhi keputusan wajib pajak, baik untuk mematuhi aturan pajak atau menghindarinya. Salah satu teori paling berpengaruh dalam bidang ini adalah model ekonomi kepatuhan pajak yang dikembangkan oleh Kastlunger *et al.* (2016). Teori ini menyatakan bahwa kepatuhan pajak tidak hanya

dipengaruhi oleh sanksi dan audit, tetapi juga oleh motivasi intrinsik seperti norma sosial dan kepercayaan terhadap otoritas pajak. Penelitian ini menunjukkan bahwa wajib pajak yang merasa diperlakukan dengan adil oleh otoritas cenderung lebih patuh dibandingkan dengan mereka yang merasa diperlakukan sebaliknya. Kepatuhan wajib pajak sangat penting dalam mendukung pendapatan negara, dan berbagai faktor memengaruhi perilaku kepatuhan ini.

Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Zeithaml *et al.* (2014), kualitas pelayanan adalah selisih antara harapan pelanggan dan kenyataan layanan yang diterima. Dalam perpajakan, layanan yang baik dapat mengurangi kesenjangan ini, sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Paramaduhita dan Elia (2018) menyatakan bahwa pelayanan yang cepat dan responsif dari otoritas pajak mengurangi ketidakpastian dan mendorong kepatuhan. Baru *et al.* (2016) juga menegaskan bahwa kejelasan informasi dan kemudahan proses administrasi, terutama melalui layanan online, berdampak positif pada kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, kualitas pelayanan perpajakan yang lebih baik dapat meningkatkan kesadaran serta motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Pemahaman Peraturan Perpajakan

Lubis *et al.* (2017) menyatakan bahwa edukasi perpajakan yang dilakukan secara berkelanjutan tidak hanya meningkatkan pemahaman wajib pajak, tetapi juga memperbaiki persepsi mereka terhadap keadilan sistem perpajakan. Dengan pemahaman yang lebih baik, wajib pajak cenderung merasa bahwa sistem pajak bersifat transparan dan adil, yang pada akhirnya berdampak positif pada perilaku kepatuhan mereka. Sementara itu, Hasyim dan Arifin (2018) menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dalam edukasi perpajakan. Mereka menemukan bahwa platform digital, seperti situs web resmi otoritas pajak dan aplikasi seluler, sangat efektif dalam menyampaikan informasi perpajakan kepada wajib pajak yang sulit dijangkau melalui metode tradisional. Edukasi menggunakan teknologi ini dapat menyederhanakan pemahaman wajib pajak mengenai peraturan pajak yang kompleks, terutama bagi mereka yang memiliki pekerjaan bebas dan sering kali harus mengelola perpajakan secara mandiri.

Sanksi Perpajakan

Penelitian oleh Wulandari dan Saputra (2019) menekankan pentingnya penerapan sanksi perpajakan yang tegas dan adil dalam memengaruhi kepatuhan wajib pajak, terutama pada mereka yang memiliki pekerjaan bebas. Mereka menemukan bahwa ketidakjelasan dalam penerapan sanksi, baik yang disebabkan oleh ketidakpastian maupun ketidakadilan, cenderung mengakibatkan penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak. Di Indonesia, terdapat sanksi bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya, sesuai Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 meliputi: 1) Denda Keterlambatan Laporan; 2) Denda Keterlambatan Pembayaran Pajak; 3) Sanksi Pidana.

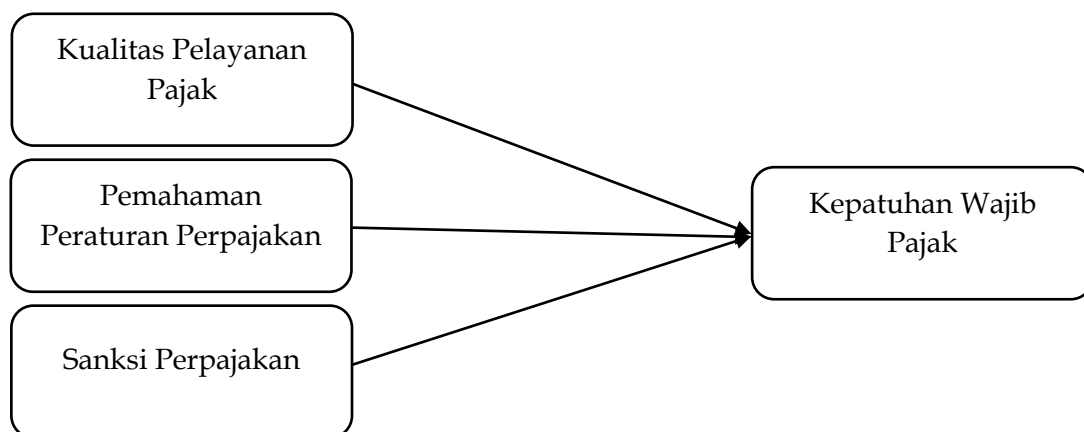
Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak merujuk pada kewajiban untuk mematuhi seluruh aturan perpajakan, termasuk pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), pembayaran pajak tepat waktu, dan penyampaian informasi penghasilan serta harta yang akurat. Menurut Nurmantu (2018), kepatuhan pajak terbagi menjadi dua kategori: kepatuhan formal, yang mencakup pelaporan dan pembayaran pajak sesuai prosedur, serta kepatuhan material, yang

berkaitan dengan perhitungan pajak sesuai ketentuan hukum. PMK No. 39/PMK.03/2018 juga mengatur standar kepatuhan, termasuk kewajiban melaporkan pajak tepat waktu dan tidak memiliki tunggakan. Untuk meningkatkan kepatuhan, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menerapkan insentif serta sanksi administratif dan pidana sesuai tingkat pelanggaran yang dilakukan. Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dengan pekerjaan bebas, seperti konsultan dan pengacara, tunduk pada ketentuan UU Pajak Penghasilan No. 36 Tahun 2008, yang mewajibkan mereka membayar PPh Pasal 21 untuk penghasilan dari pemberi kerja serta PPh Pasal 25 untuk angsuran pajak bagi pekerja mandiri. Selain itu, pekerja bebas harus melaporkan penghasilan tahunan mereka melalui Formulir 1770 dalam SPT Tahunan. Berdasarkan PMK No. 39/PMK.03/2018, mereka juga wajib memastikan tidak memiliki tunggakan pajak dan memenuhi kewajiban perpajakan secara tepat waktu agar terhindar dari sanksi.

Rerangka Konseptual

Pada penelitian ini, peneliti berupaya untuk meneliti apakah terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel independen yang diteliti merupakan kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, dan sanksi perpajakan. Sedangkan variabel dependen yang diteliti merupakan kepatuhan wajib pajak. Maka dari pemaparan penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1 berikut:



Gambar 1
Rerangka Konseptual

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas layanan memiliki peran penting dalam mendorong kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang baik dalam aspek kecepatan, kemudahan akses, kompetensi petugas, responsivitas, dan kenyamanan fasilitas dari pihak otoritas pajak mampu meningkatkan kepercayaan dan persepsi wajib pajak terhadap keadilan dalam sistem perpajakan, yang pada akhirnya berdampak positif pada tingkat kepatuhan mereka. Berdasarkan teori kepatuhan pajak serta hasil penelitian empiris, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pajak yang memadai merupakan salah satu faktor kunci dalam mendorong kepatuhan sukarela di kalangan wajib pajak. Kasipillai *et al.* (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik dari otoritas pajak memiliki dampak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak. Faktor lain seperti keandalan, responsivitas, dan jaminan menjadi elemen penting dalam meningkatkan kesadaran serta kepatuhan wajib pajak. Selain itu, kualitas pelayanan pajak menggambarkan

kemampuan otoritas perpajakan untuk memberikan layanan yang cepat, tepat, dan efisien kepada wajib pajak, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepatuhan pajak. Dalu, Maseko, dan Macheke (2020) juga menekankan pentingnya layanan berbasis teknologi yang memudahkan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban pajaknya dengan cara yang lebih praktis dan transparan. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang dirumuskan sebagai berikut:

H1: Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pemahaman peraturan perpajakan mengacu pada sejauh mana wajib pajak mengetahui dan memahami aturan, regulasi, serta prosedur perpajakan yang berlaku, termasuk kewajiban mereka dalam melaporkan dan membayar pajak. Semakin baik pemahaman wajib pajak, semakin tinggi tingkat kepatuhannya, karena mereka menyadari konsekuensi sanksi, manfaat membayar pajak, serta pentingnya menaati hukum. Teori kepatuhan pajak menyatakan bahwa pemahaman pajak berpengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap kepatuhan, dengan mengurangi kesalahan pelaporan serta meningkatkan keyakinan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Penelitian Prawira dan Aulia (2019) menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan yang baik berkontribusi secara signifikan terhadap kepatuhan, karena wajib pajak lebih cenderung melaporkan dan membayar pajak tepat waktu. Hanafi dan Khairani (2020) menyoroti pentingnya pendidikan perpajakan dalam meningkatkan pemahaman wajib pajak, yang berdampak positif terhadap kepatuhan. Prabowo dan Kurniawan (2023) juga menegaskan bahwa edukasi dan pelatihan perpajakan yang lebih baik dapat meningkatkan pemahaman serta kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis yang dirumuskan adalah:

H2: Pemahaman Peraturan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi perpajakan adalah tindakan hukum atau administratif yang dikenakan kepada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya, seperti denda, bunga, atau tindakan hukum lainnya. Sanksi berperan sebagai alat pengendalian yang efektif dalam meningkatkan kepatuhan pajak, di mana semakin berat sanksi yang diterapkan, semakin besar dorongan bagi wajib pajak untuk patuh. Selain itu, transparansi dan penegakan hukum yang kuat dalam penerapan sanksi juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepatuhan pajak (Setiawan & Rahmawati, 2021). Berdasarkan teori kepatuhan pajak, sanksi perpajakan berfungsi sebagai alat pendorong yang memotivasi wajib pajak untuk patuh. Kurniawan & Suryani (2023) menegaskan bahwa penerapan sanksi yang tegas dan jelas memainkan peran penting dalam meningkatkan kepatuhan, terutama jika wajib pajak memiliki pemahaman yang baik tentang sanksi tersebut. Persepsi terhadap keadilan dan konsistensi dalam penerapan sanksi juga memengaruhi keputusan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Penelitian sebelumnya oleh Novitasari (2018), Christian (2019), Khodijah *et al.* (2021), dan Sulistyari *et al.* (2022) menemukan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, penerapan sanksi yang adil dan transparan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan pajak. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis yang dirumuskan adalah:

H3: Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yang mengandalkan pengujian statistik untuk menghasilkan temuan dalam bentuk angka (Sujarweni, 2016). Berdasarkan tujuan dan hipotesis yang diajukan, penelitian ini termasuk dalam kausal komparatif, yang meneliti hubungan sebab-akibat antara dua atau lebih variabel (Sugiyono, 2015). Penelitian ini memiliki empat variabel, di mana kepatuhan wajib pajak orang pribadi berperan sebagai variabel dependen, sementara kualitas pelayanan pajak, pemahaman perpajakan, dan sanksi perpajakan bertindak sebagai variabel independen yang memengaruhi kepatuhan. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dengan pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Rungkut.

Teknik Pengambilan Sampel

Dalam pengambilan sampel pada populasi yang ada, peneliti menggunakan teknik *purposive random sampling*, di mana peneliti memilih anggota sampel berdasarkan penilaian tertentu. Dalam hal ini, peneliti menentukan terlebih dahulu kriteria khusus yang dianggap sesuai dengan tujuan penelitian. Setelah itu, dari kelompok yang sudah memenuhi kriteria tersebut, peneliti memilih sampel secara acak. Peneliti menggunakan teknik *purposive random sampling* sehingga kriteria responden yang akan dijadikan sumber data ialah sebagai berikut: 1) Wajib pajak orang pribadi dengan pekerjaan bebas, seperti dokter, pengacara, konsultan, atau profesi lain yang bekerja secara mandiri. 2) Terdaftar sebagai wajib pajak aktif secara resmi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Rungkut dan memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). 3) Telah menggunakan layanan pajak, baik secara langsung di KPP, melalui konsultan pajak, atau melalui sistem online (*e-filing* atau *e-billing*). 4) Berstatus sebagai wajib pajak aktif. Identifikasi sampel menggunakan formula Slovin dengan jumlah sampel diperoleh sebanyak 99,5 dengan pembulatan responden untuk mempermudah perhitungan kuesioner maka peneliti menggunakan 100 responden.

Teknik Peungumpulan Data

Dalam rangka mendapat data dan informasi untuk penyusunan penelitian, teknik pengumpulan data melalui: 1) Angket (kuesioner), yaitu daftar pertanyaan yang disusun untuk mengumpulkan data dari responden. Kuesioner ini disebarikan secara langsung di KPP Pratama Surabaya Rungkut kepada Wajib Pajak Orang Pribadi dengan pekerjaan bebas. 2) Google Form, yaitu teknik pengumpulan data secara online dengan menyebarkan kuesioner melalui Google Form, sehingga responden dapat mengisi pertanyaan secara fleksibel tanpa harus datang langsung ke lokasi penelitian. Kuesioner yang diisi responden masih berupa data kualitatif dan perlu dikonversi menjadi data kuantitatif menggunakan skala Likert. Skala Likert ini memiliki tingkat dari sangat positif hingga sangat negatif, di mana untuk analisis kuantitatif, jawaban tersebut diberi skor 1 hingga 5 dengan rincian berikut:

Tabel 1
Daftar Skala Likert

No.	Pilihan Jawaban	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Netral (N)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Hasil Kuesioner Diolah, 2025

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Variabel

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah: 1) Variabel bebas dalam penelitian adalah kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, dan sanksi perpajakan; 2) Variabel terikat dalam penelitian adalah kepatuhan wajib pajak.

Definisi Operasional Variabel

Kualitas pelayanan pajak mencakup aspek kecepatan, transparansi, profesionalisme, dan kepuasan wajib pajak (DJP, 2017). Pelayanan yang berkualitas diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kemudahan akses informasi, penyederhanaan prosedur, serta kejelasan dalam penyampaian informasi perpajakan. Responden yang telah memenuhi kriteria pada penelitian ini kemudian dapat menyatakan pemikirannya dengan memilih satu poin dari skala 1 yang mana bermakna sangat tidak setuju, sampai dengan skala 5 yang mana bermakna sangat setuju. Kualitas pelayanan pajak dalam penelitian ini mengacu pada indikator yang telah dimodifikasi oleh peneliti dari Widyastuti (2020), Berikut merupakan indikator-indikator yang digunakan dalam pengukuran kualitas pelayanan pajak: 1) Petugas pajak menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) dalam menghadapi wajib pajak; 2) Wajib pajak dapat dengan mudah mengakses informasi perpajakan yang akurat melalui situs web resmi atau petugas pajak; 3) Petugas pajak memiliki profesionalisme, pengetahuan, dan kemampuan yang baik dalam melayani wajib pajak; 4) Petugas pajak cepat tanggap dalam menjawab pertanyaan, menangani masalah, dan memberikan solusi bagi wajib pajak; 5) Kantor pajak menyediakan fasilitas nyaman seperti ruang tunggu, layanan elektronik, dan kemudahan transaksi digital.

Pemahaman peraturan perpajakan dapat didefinisikan sebagai tingkat pengetahuan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan pekerjaan bebas mengenai aturan perpajakan, mulai dari pelaporan hingga pembayaran pajak. Wajib pajak dalam kategori ini sering memiliki struktur pendapatan yang lebih kompleks dibandingkan karyawan tetap, sehingga mereka membutuhkan pemahaman lebih mendalam terkait perhitungan dan pelaporan kewajiban pajak mereka. Responden yang telah memenuhi kriteria pada penelitian ini kemudian dapat menyatakan pemikirannya dengan memilih satu poin dari skala 1 yang mana bermakna sangat tidak setuju, sampai dengan skala 5 yang mana bermakna sangat setuju. Pemahaman peraturan perpajakan dalam penelitian ini mengacu pada indikator yang telah dimodifikasi oleh peneliti dari Sudarma (2020), Berikut merupakan indikator-indikator yang digunakan dalam pengukuran pemahaman peraturan perpajakan: 1) Wajib pajak menyadari bahwa melaporkan pajak tahunan adalah kewajibannya; 2) Wajib pajak menyadari pentingnya membayar PPh terutang tepat waktu; 3) Wajib pajak mengetahui tarif PPh Pasal 21 dan Pasal 25 yang dikenakan pada penghasilan; 4) Wajib pajak mampu melaporkan SPT dengan benar secara manual atau melalui *e-filing*; 5) Wajib pajak mengetahui tenggat pelaporan, pembayaran pajak, dan konsekuensi keterlambatan; 6) Wajib pajak mengetahui fasilitas seperti pengurangan, pembebasan, dan amnesti pajak.

Sanksi perpajakan adalah tindakan hukum yang diterapkan pada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakan mereka dengan benar atau tepat waktu. Sanksi ini dapat berupa sanksi administratif, seperti denda, bunga, atau kenaikan pajak, serta sanksi pidana, yang mencakup hukuman penjara atau denda bagi mereka yang dengan sengaja atau lalai tidak melaksanakan kewajiban pajak. Responden yang telah memenuhi kriteria pada penelitian ini kemudian dapat menyatakan pemikirannya dengan memilih satu poin dari skala 1 yang mana bermakna sangat tidak setuju, sampai dengan skala 5 yang mana bermakna

sangat setuju. Sanksi perpajakan dalam penelitian ini mengacu pada indikator yang telah dimodifikasi oleh peneliti dari Prabowo (2020), Berikut merupakan indikator-indikator yang digunakan dalam pengukuran sanksi perpajakan: 1) Wajib pajak mengetahui keterlambatan pelaporan SPT Tahunan dikenakan denda; 2) Wajib pajak mengetahui keterlambatan pembayaran pajak dikenakan denda; 3) Wajib pajak mengetahui otoritas pajak menerapkan denda kepada mereka yang tidak memenuhi kewajibannya; 4) Wajib pajak memahami denda administratif akibat keterlambatan pelaporan atau pembayaran pajak; 5) Wajib pajak memahami denda berupa hukuman pidana seperti kasus penggelapan pajak atau pemberian laporan pajak palsu.

Kepatuhan wajib pajak merujuk pada perilaku wajib pajak yang memenuhi semua kewajiban perpajakan mereka secara sukarela, sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kepatuhan ini mencakup pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) tepat waktu, pembayaran pajak yang akurat, dan kepatuhan terhadap prosedur administratif lainnya. Responden yang telah memenuhi kriteria pada penelitian ini kemudian dapat menyatakan pemikirannya dengan memilih satu poin dari skala 1 yang mana bermakna sangat tidak setuju, sampai dengan skala 5 yang mana bermakna sangat setuju. Kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini mengacu pada indikator yang telah dimodifikasi oleh peneliti dari Mulyati dan Ismanto, (2021), Berikut merupakan indikator-indikator yang digunakan dalam pengukuran kepatuhan wajib pajak: 1) Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri; 2) Kesesuaian jumlah pembayaran pajak dengan penghasilan yang sebenarnya; 3) Ketepatan waktu dalam pelaporan pajak; 4) Kesadaran dalam melaporkan atau membayar pajak tepat waktu; 5) Kesadaran dalam melaporkan dan membayar pajak sebagai tanggung jawab warga negara.

Alat pengukuran data yang digunakan untuk mengukur data-data yang akan dianalisis dari hasil survey/penelitian langsung melalui kuesioner adalah menggunakan skala Likert.

Teknik Analisis Data

Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif memberikan gambaran atau penjelasan mengenai suatu data berdasarkan nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, jumlah total (sum), rentang (range), kurtosis, dan skewness (kemiringan distribusi). Dalam penelitian ini, digunakan rata-rata (mean), standar deviasi, nilai maksimum, dan nilai minimum. Rata-rata (mean) digunakan untuk mengetahui nilai rata dari data tersebut. Standar deviasi berfungsi untuk mengukur seberapa besar variasi data tersebut dari rata-rata. Nilai maksimum digunakan untuk mengetahui angka tertinggi dari data yang ada, sedangkan nilai minimum digunakan untuk mengetahui angka terendah dari data yang bersangkutan (Ghozali, 2018: 19).

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Uji validitas, menurut Ghozali (2018), digunakan untuk mengukur apakah kuesioner itu sah atau valid. Dalam penelitian ini, koefisien korelasi yang memiliki nilai signifikansi di bawah 5% (*level of significance*) menunjukkan bahwa pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner tersebut sah sebagai indikator yang membentuk variabel. Analisis yang dapat digunakan untuk menguji validitas adalah sebagai berikut: 1) Jika nilai sig > (α) 0,05, maka butir atau variabel tersebut tidak valid; 2) Jika nilai sig < (α) 0,05, maka butir atau variabel tersebut valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan konsistensi alat ukur dalam mengukur objek yang sama. Salah satu cara untuk menguji reliabilitas kuesioner adalah dengan menggunakan rumus koefisien *Cronbach Alpha*. Kriteria untuk pengujian reliabilitas adalah: 1) Jika (α) > 0,60, konstruk (variabel) dianggap reliabel; 2) Jika (α) < 0,60, konstruk (variabel) tidak dianggap reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian untuk melihat apakah masing-masing variabel dalam penelitian terdistribusi secara normal. Untuk menguji normalitas suatu data, peneliti menggunakan uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-smirnov* test dan grafik normal probability plot of standardized residual. Pada *kolmogorov-smirnov* apabila nilai signifikan lebih dari 0,05 atau (> 0,05) maka dapat dikatakan bahwa data terdistribusi secara normal. Sedangkan apabila nilai signifikan kurang dari 0,05 atau (< 0,05) maka data tidak terdistribusi secara normal.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolenieritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik. Peluang terjadinya multikolenieritas akan semakin besar sejalan dengan bertambahnya jumlah variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Multikolenieritas dapat dilihat dengan cara menganalisis nilai VIF (*Variance Inflation Factor*), yaitu dengan nilai VIF tidak lebih dari 10 dan nilai tolerance tidak kurang dari 0,1 maka model tersebut dapat dikatakan terbebas dari multikolinieritas (Ghozali, 2018: 107).

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas berfungsi untuk menguji apakah model regresi yang digunakan terjadi ketidaksamaan varian residual dari pengamatan lain. Uji ini dilakukan berdasarkan grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat yaitu ZPRED dengan residualnya DRESID. Pengambilan Keputusan untuk menentukan uji heteroskedastisitas berdasarkan grafik scatterplot. Model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas apabila titik-titik menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0 dan tidak membuat pola.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji suatu hipotesis, dengan menggunakan suatu alasan bahwa alat ini mampu digunakan sebagai model prediksi akan variabel dependen dengan variabel independen. Model regresi yang dapat digunakan untuk penelitian ini dengan mengadopsi regresi milik Nugraheni (2015) yakni:

$$KWP = \alpha + \beta_1 KPP + \beta_2 PPP + \beta_3 SP + e$$

Keterangan:

KWP : Kepatuhan Wajib Pajak

α	: Konstanta
$\beta_{1,2,3}$: Koefisien regresi dari variabel independen
KPP	: Kualitas Pelayanan Pajak
PPP	: Pemahaman Peraturan Perpajakan
SP	: Sanksi Perpajakan
e	: Error / residual

Uji Kelayakan Model

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji Koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dapat menjelaskan variasi variabel independen Ghozali (2018). Uji R^2 menunjukkan potensi pengaruh semua variabel yaitu kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, serta sanksi perpajakan terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Besarnya koefisien 0 sampai 1, semakin mendekati 0 koefisien determinasi semakin kecil pengaruhnya terhadap variabel independen, sebaliknya mendekati 1 besarnya koefisien determinasi semakin besar pengaruhnya terhadap variabel independen Ghozali (2018).

Uji F

Uji F merupakan tahapan awal menentukan model regresi yang diestimasi layak atau tidak. Uji statistik F menunjukkan apakah variabel independen yang dimaksudkan dalam model mempunyai pengaruh terhadap terhadap variabel dependen dan model dalam penelitian telah fit atau tidak. Pengujian yang dilakukan dengan distribusi F adalah membandingkan nilai F hasil perhitungan dengan nilai F menurut tabel Ghozali (2018). Keputusan yang diambil: 1) Jika nilai F memiliki p value $< \alpha = 5\%$, maka model dalam penelitian layak atau fit; 2) Jika nilai F memiliki p value $> \alpha = 5\%$, maka model dalam penelitian tidak layak atau tidak fit.

Pengujian Hipotesis

Uji t

Uji t dilakukan untuk menunjukkan variabel independen dalam menerangkan variabel dependen. Uji t digunakan untuk mengukur signifikansi pengaruh pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan perbandingan nilai t hitung masing-masing koefisien regresi dengan t-tabel (nilai kritis) sesuai dengan tingkat signifikansi yang digunakan. Ketentuan hasil hipotesis uji t adalah digunakan tingkat signifikansi 5% dengan derajat kebebasan $df = n-1$ Ghozali (2018). Kriteria pengujian hipotesis adalah sebagai berikut: 1) Jika signifikansi atau p value $\leq \alpha = 0,05$, maka H_a diterima; 2) Jika signifikansi atau p value $\geq \alpha = 0,05$, maka H_a ditolak.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan dengan menghitung nilai minimum, nilai maksimum, mean (rata-rata), dan standar deviasi. Analisis ini bertujuan untuk menggambarkan hasil jawaban responden terhadap keempat variabel penelitian menggunakan skala Likert dengan rentang 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari 21 pernyataan, yang mencakup 5 pertanyaan terkait kualitas pelayanan pajak, 6 pertanyaan

mengenai pemahaman peraturan perpajakan, serta masing-masing 5 pertanyaan terkait sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak.

Tabel 2
Hasil Uji Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan Pajak	100	2.60	5.00	4.0020	.47609
Pemahaman Peraturan Perpajakan	100	3.17	5.00	4.2918	.36297
Sanksi Perpajakan	100	3.00	5.00	4.2900	.46046
Kepatuhan Wajib Pajak	100	3.20	5.00	4.3680	.44831
Valid (<i>listwise</i>)	100				

Sumber: Hasil Kuesioner Diolah, 2025

Hasil dari pengujian standar deviasi yang dilakukan menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak menunjukkan nilai minimum 2,60 dan nilai maksimum yaitu 5,00. Nilai standar deviasi untuk variabel ini yaitu 0,47609 dan nilai mean sebesar 4,0020 artinya nilai mean lebih besar dari standar deviasi sehingga mengindikasikan bahwa hasil yang cukup baik. Pada variabel pemahaman peraturan perpajakan menunjukkan nilai minimum yaitu 3,17 dan nilai maksimum yaitu 5,00. Nilai standar deviasi untuk variabel ini yaitu 0, dan nilai mean sebesar 4.2918 artinya nilai mean lebih besar dari standar deviasi sehingga mengindikasikan bahwa hasil yang cukup baik. Pada variabel sanksi perpajakan menunjukkan nilai minimum yaitu 3,00 dan nilai maksimum yaitu 5,00. Nilai standar deviasi untuk variabel ini yaitu 0,46046 dan nilai mean sebesar 4.2900 artinya nilai mean lebih besar dari standar deviasi sehingga mengindikasikan bahwa hasil yang cukup baik. Pada variabel kepatuhan wajib pajak menunjukkan nilai minimum yaitu 3,20 dan nilai maksimum yaitu 5,00. Nilai standar deviasi untuk variabel ini yaitu 0,44831 dan nilai mean sebesar 4.3680 artinya nilai mean lebih besar dari standar deviasi sehingga mengindikasikan bahwa hasil yang cukup baik.

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji tingkat kevalidan sebuah kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data yang diperoleh dengan cara mengkorelasi setiap hari setiap skor variabel jawaban dengan total skor masing-masing variabel (Ghozali, 2018). Masing-masing pernyataan dari setiap variabel dikatakan valid jika *Pearson Correlation* dengan nilai signifikansi < 0,05. Sesuai dengan perhitungan yang telah dilakukan peneliti, berikut disajikan hasil uji validitas untuk setiap variabel:

Tabel 3
Uji Validitas atas Kualitas Pelayanan Pajak

Pernyataan	Korelasi	Signifikansi	N	Keterangan
KPP1	.781	.000	100	Valid
KPP2	.769	.000	100	Valid
KPP3	.732	.000	100	Valid
KPP4	.756	.000	100	Valid
KPP5	.854	.000	100	Valid

Sumber: Hasil Kuesioner Diolah, 2025

Berdasarkan hasil pengujian dapat dikatakan sebagai data yang valid karena nilai signifikansi dari setiap pernyataan lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Data yang valid dapat diinterpretasikan bahwa pernyataan tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan pajak yang sedang diteliti.

Tabel 4
Uji Validitas atas Pemahaman Peraturan Perpajakan

Pernyataan	Korelasi	Signifikansi	N	Keterangan
PPP1	.764	.000	100	Valid
PPP2	.763	.000	100	Valid
PPP3	.550	.000	100	Valid
PPP4	.593	.000	100	Valid
PPP5	.451	.000	100	Valid
PPP6	.461	.000	100	Valid

Sumber: Hasil Kuesioner Diolah, 2025

Berdasarkan hasil pengujian dapat dikatakan sebagai data yang valid karena nilai signifikansi dari setiap pernyataan lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Data yang valid dapat diinterpretasikan bahwa pernyataan tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel pemahaman peraturan perpajakan yang sedang diteliti.

Tabel 5
Uji Validitas atas Sanksi Perpajakan

Pernyataan	Korelasi	Signifikansi	N	Keterangan
SP1	.624	.000	100	Valid
SP2	.693	.000	100	Valid
SP3	.598	.000	100	Valid
SP4	.771	.000	100	Valid
SP5	.553	.000	100	Valid

Sumber: Hasil Kuesioner Diolah, 2025

Berdasarkan hasil pengujian dapat dikatakan sebagai data yang valid karena nilai signifikansi dari setiap pernyataan lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Data yang valid dapat diinterpretasikan bahwa pernyataan tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel sanksi perpajakan yang sedang diteliti.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah sebuah teknik analisis data yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil yang diberikan responden dapat dipercaya. Ghazali (2018:20) mengatakan suatu kuesioner dikatakan reliabel dan handal jika jawaban responden dari pertanyaan kuesioner mengalami tingkat kestabilan yang sama seiring berjalannya waktu. Teknik uji reliabilitas ini menggunakan teknik Alpha Cronbach. Bila nilai *cronbach's alpha* (α) yang dihasilkan $> 0,60$ maka variabel dinyatakan reliabel.

Tabel 6
Hasil Uji Reliabilitas

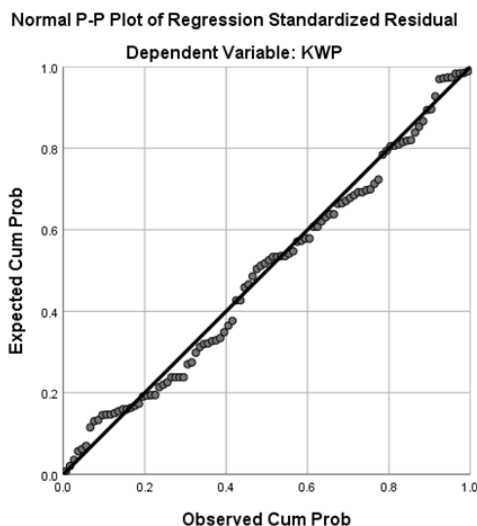
Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan Pajak	0,820	5	Reliabel
Pemahaman Peraturan Perpajakan	0,636	6	Reliabel
Sanksi Perpajakan	0,711	5	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,850	5	Reliabel

Sumber: Hasil Kuesioner Diolah, 2025

Berdasarkan hasil pengujian dapat dijelaskan bahwa seluruh variabel yang terdiri dari kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak memberikan nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0,60 sehingga dapat dinyatakan sebagai data yang reliabel. Maka dapat diinterpretasikan jika data yang diperoleh peneliti dapat dipercaya atau data yang diberikan responden konsisten dari waktu ke waktu.

Uji Asumsi Klasik
Uji Normalitas

Dalam uji normalitas ini peneliti menggunakan Normal Probability plot (Normal P-plot). Uji normalitas ini bertujuan untuk mengetahui apakah data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini telah berdistribusi normal dan searah mengikuti garis diagonal. *Normal Probability plot* (Normal P-plot) dapat dijelaskan pada gambar 3 berikut ini



Gambar 2
Grafik Uji Normalitas
Sumber: Hasil Kuesioner Diolah, 2025

Berdasarkan gambar 2 di atas dapat dijelaskan bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, dengan demikian dapat dikatakan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi normalitas. Uji normalitas selain dilihat dari *Normal Probability* (Normal P-plot), datanya juga akan diuji lebih lanjut dengan metode *Kolmogorov Smirnov*. Hasil lanjutan tersebut dapat dilihat pada tabel 7 berikut ini.

Tabel 7
Uji Normalitas dengan Kolmogorov Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.34712089
Most Extreme Differences	Absolute	.065
	Positive	.065
	Negative	-.056
Test Statistic		.065
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Hasil Kuesioner Diolah, 2025

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa uji normalitas dengan bantuan *Kolmogorov Smirnov* telah berdistribusi normal jika memenuhi kriteria yakni nilai *asymptotic*

significant (two tailed) sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05. Karena telah memenuhi kriteria dari metode *Kolmogorv Smirnov* maka bisa dikatakan data tersebut telah berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas ini merupakan pengujian yang dilakukan untuk menguji ada atau tidaknya suatu korelasi antar variabel independen dalam model regresi. Model regresi dikatakan baik apabila tidak memiliki korelasi antar variabel independen atau tidak multikolinearitas. Agar dapat mengetahui apakah model regresi tersebut terjadi atau tidaknya multikolinearitas dapat dideteksi dengan menggunakan nilai tolerance dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Model regresi dikatakan tidak terjadi multikolinearitas apabila nilai tolerance lebih besar dari 0,1 ($\geq 0,10$) dan *Variance Inflation Factor* (VIF) lebih kecil dari 10 (≤ 10). Uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel 8 berikut ini.

Tabel 8
Hasil Uji Multikolinearitas

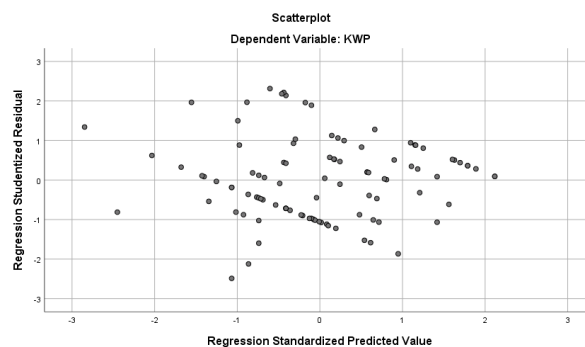
Model	Coefficient ²	
	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan Pajak	0,723	1,383
Pemahaman Peraturan Perpajakan	0,730	1,370
Sanksi Perpajakan	0,739	1,354

Sumber: Hasil Kuesioner Diolah, 2025

Berdasarkan pada tabel 8 di atas dapat diberi kesimpulan bahwa dari setiap variabel di atas tidak terjadi multikolinearitas karena nilai tolerance dari setiap variabel lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10.

Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini digunakan untuk menguji apakah terjadi atau tidaknya ketidaksamaan varians dari variabel independen untuk keseluruhan pengamatan dalam model regresi. Uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar 2 berikut ini.



Gambar 3

Uji heteroskedastisitas

Sumber: Hasil Kuesioner Diolah, 2025

Berdasarkan gambar 3 di atas dapat dilihat jika model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas atau yang terjadi adalah homokedastisitas maka dapat dikatakan model regresinya adalah baik. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan tidak adanya pola yang jelas pada grafik scatterplot di atas, serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah titik 0 pada sumbu Y.

Analisis Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda mempunyai tujuan untuk mengetahui pengaruh positif atau negatif antara variabel independen yaitu kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, serta sanksi perpajakan terhadap variabel dependen kepatuhan wajib pajak. Data atau informasi yang diberikan responden atau kuesioner telah diolah dengan bantuan SPSS versi 25 dengan menggunakan Teknik regresi linear berganda. Berdasarkan pengolahan tersebut diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 9
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficient²

Model	Unstandardized	Standardized	Beta	T	Sig.
	Coefficients	Coefficients			
	B	Std. Error			
(Constant)	0.976	0.458		2.131	0.036
Kualitas Pelayanan Pajak	0.298	0.088	0.316	3.404	0.001
Pemahaman Peraturan Perpajakan	0.548	0.114	0.444	4.796	0.000
Sanksi Perpajakan	-0.035	0.090	-0.036	-0.395	0.694

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Hasil Kuesioner Diolah, 2025

Berdasarkan yang terlihat pada tabel 9 dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$KWP = 0,976 + 0,298 KPP + 0,548 PPP + -0,035 SP + e$$

Uji Kelayakan Model

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi digunakan karena memiliki tujuan untuk mengukur sejauh mana variabel independen dapat menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen dalam model regresi yang telah dijelaskan sebelumnya. Dengan demikian peneliti melakukan uji koefisien determinasi (R²) atas pengaruh kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, serta sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 10
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,633 ^a	0,400	0,382	0,35250

Sumber: Hasil Kuesioner Diolah, 2025

Berdasarkan tabel 10 di atas dapat diketahui bahwa hasil uji koefisien determinasi R Square diperoleh sebesar 0,400 atau 40%. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, serta sanksi perpajakan) untuk menjelaskan variabel dependen (kepatuhan wajib pajak) adalah terbatas dikarenakan nilai R Square menjauhi angka 1 atau 100%.

Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dalam uji kelayakan model ini kriteria yang digunakan

yaitu saat nilai signifikan $< 0,05$ maka dapat dikatakan seluruh variabel independen berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap variabel dependen sehingga pengujian model layak digunakan dalam penelitian ini. Berikut disajikan tabel hasil uji F.

Tabel 11
Hasil Uji F
ANOVA^a

Model	Sum of Square	Df	Mean Square	F	Sig
Regression	7,959	3	2,656	21,377	0,000 ^b
Residual	11,929	96	0,124		
Total	19,898	99			

Sumber: Hasil Kuesioner Diolah, 2025

Berdasarkan tabel 11 di atas dapat dilihat bahwa nilai F sebesar 21,377 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikan 0,000 tersebut $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$) berarti seluruh variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen sehingga layak digunakan.

Pengujian Hipotesis

Uji t

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh dari masing-masing sumbangan variabel bebas (variabel independen) secara parsial atau individu terhadap variabel terikat (variabel dependen). Dari pengujian ini dapat diperoleh hasil apakah hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini bisa diterima atau tidak. Kriteria yang digunakan dalam uji ini yaitu apabila nilai signifikan uji t lebih kecil dari 0,05 ($t < 0,05$) maka H_a diterima yang berarti variabel independen berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen. Begitupun sebaliknya apabila nilai signifikan uji t lebih besar dari 0,05 ($t > 0,05$) maka H_a ditolak. Hasil uji hipotesis dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 12
Hasil Uji t
Coefficient²

Model	Coefficient ²		Beta	T	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients			
(Constant)	0.976	0.458		2.131	0.036
Kualitas Pelayanan Pajak	0.298	0.088	0.316	3.404	0.001
Pemahaman Peraturan Perpajakan	0.548	0.114	0.444	4.796	0.000
Sanksi Perpajakan	-0.035	0.090	-0.036	-0.395	0.694

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Hasil Kuesioner Diolah, 2025

Berdasarkan hasil uji t sebagaimana yang tersaji pada tabel 12 dapat dijelaskan sebagai berikut: 1) Variabel kualitas pelayanan pajak menunjukkan hasil dengan nilai signifikan sebesar 0,001. Hasil nilai signifikan 0,001 tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$) dengan demikian dapat disimpulkan hipotesis (H_a) dalam penelitian ini dapat diterima, maka kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak; 2) Variabel pemahaman peraturan perpajakan menunjukkan hasil dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Hasil nilai signifikan 0,000 tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dengan demikian dapat disimpulkan hipotesis (H_a) dalam penelitian ini dapat diterima, maka pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak; 3) Variabel sanksi perpajakan menunjukkan hasil dengan nilai signifikan sebesar 0,0694. Hasil nilai signifikan 0,0694 tersebut lebih besar dari 0,05 ($0,0694 > 0,05$) dengan demikian dapat disimpulkan

hipotesis (H_a) dalam penelitian ini ditolak, maka sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pembahasan

Kualitas Pelayanan Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji t (uji hipotesis) sebelumnya maka diketahui nilai t hitung sebesar 3,404 yang menunjukkan arah positif dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 dimana lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga H_a diterima.

Kualitas pelayanan pajak dapat dilihat dari seberapa puas wajib pajak terhadap layanan yang diberikan, kemudahan mendapatkan informasi, kelancaran proses administrasi, serta kemampuan petugas pajak dalam membantu menyelesaikan masalah wajib pajak saat memenuhi kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Melalui jawaban atas kuesioner yang dibagikan dapat diambil kesimpulan bahwa semakin baik kualitas pelayanan pajak maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Baru *et al.* (2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut teori kepatuhan pajak, kualitas pelayanan pajak memengaruhi psikologi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Petugas pajak telah dilatih dan dibekali materi untuk memberikan pelayanan yang baik. Hal ini menarik perhatian wajib pajak, karena pelayanan yang baik dan bantuan dalam pelaporan pajak yang diberikan oleh KPP mendorong mereka untuk menjadi lebih patuh.

Pemahaman Peraturan Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji t (uji hipotesis) sebelumnya maka diketahui nilai t hitung sebesar 4,796 yang menunjukkan arah positif dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga H_a diterima.

Pemahaman peraturan perpajakan dapat dilihat dari sejauh mana wajib pajak mengetahui, memahami, dan menerapkan aturan-aturan pajak yang berlaku, seperti tata cara pelaporan, pembayaran pajak, serta kewajiban dan hak sebagai wajib pajak. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Melalui jawaban atas kuesioner yang dibagikan dapat diambil kesimpulan bahwa semakin tinggi pemahaman peraturan perpajakan maka semakin tinggi juga tingkat kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Lubis *et al.* (2017) yang menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut teori kepatuhan pajak, pemahaman peraturan perpajakan membantu wajib pajak mengetahui hak dan kewajibannya, sehingga mendorong mereka untuk mematuhi aturan perpajakan yang berlaku. Pemahaman yang baik juga dapat mengurangi kesalahan dalam pelaporan dan pembayaran pajak.

Sanksi Perpajakan Tidak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji t (uji hipotesis) sebelumnya maka diketahui nilai t hitung sebesar -0,395 yang menunjukkan arah negatif dengan nilai signifikansi sebesar 0,694 dimana lebih

besar dari 0,05. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga H_0 ditolak.

Sanksi perpajakan dapat dilihat dari efektivitas penerapannya dalam mendorong kepatuhan wajib pajak, yang mencakup jenis sanksi (administratif dan pidana), besaran sanksi, serta konsistensi penegakan sanksi oleh otoritas perpajakan. Sanksi yang tidak efektif atau terlalu ringan sering kali tidak memberikan efek jera, sehingga gagal meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Melalui jawaban atas kuesioner yang dibagikan dapat diambil kesimpulan bahwa semakin tinggi tingkat ketidakpuasan wajib pajak terhadap sanksi perpajakan yang dianggap tidak adil atau tidak konsisten, maka semakin rendah tingkat kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, sanksi yang dianggap sesuai dan diterapkan secara konsisten dapat memberikan efek jera yang efektif dan mendorong kepatuhan.

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Agustini *et al.* (2024) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut teori kepatuhan pajak, kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk sanksi perpajakan yang diterapkan oleh otoritas pajak. Sanksi yang terlalu tinggi atau bersifat represif dapat menimbulkan ketakutan dan ketidaknyamanan bagi wajib pajak, yang pada akhirnya dapat mendorong mereka untuk mencari cara menghindari kewajiban pajaknya, baik melalui penghindaran pajak yang legal maupun penggelapan pajak yang ilegal. Sebaliknya, jika sanksi diterapkan secara proporsional dan adil, serta disertai dengan edukasi yang memadai, maka kepatuhan pajak dapat meningkat.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Dari hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Rungkut, dengan hasil sebagai berikut: 1) Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang baik, seperti kemudahan akses informasi, profesionalisme petugas, dan sistem administrasi yang efisien, meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya; 2) Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi pemahaman wajib pajak terhadap regulasi perpajakan, semakin besar kesadaran dan motivasi mereka untuk patuh, serta mengurangi risiko kesalahan dalam pelaporan pajak; 3) Sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penerapan sanksi yang terlalu keras dapat menimbulkan resistensi, mengurangi kepatuhan, serta mendorong wajib pajak untuk mencari cara menghindari kewajiban pajak, baik secara legal maupun ilegal.

Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan simpulan di atas, maka saran yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut: 1) Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menambahkan variabel lain yang berhubungan dengan kepatuhan wajib pajak guna memperoleh hasil yang lebih komprehensif dan bermanfaat; 2) Bagi KPP Pratama Surabaya Rungkut, diharapkan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, seperti kemudahan akses informasi, kecepatan administrasi, dan transparansi pajak. Selain itu, penyuluhan dan sosialisasi mengenai peraturan perpajakan perlu diperkuat, terutama bagi wajib pajak dengan pekerjaan bebas. Penggunaan teknologi informasi dalam prosedur pelaporan pajak juga perlu ditingkatkan untuk mempermudah kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, S., & Puspita, R. D. 2024. Dampak Pemahaman Pajak, Ketentuan Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Studi Kasus KPP Pratama Depok Sawangan. *INOVASI: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 11(1), 164-172.
- Baru, D., dkk. (2016). "Analisis Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak." *Jurnal Pajak Indonesia*.
- Christian, R., dan L. Amanah. 2019. Pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 8(11), 1-17.
- Dalu, T., Maseko, N., & Macheke, R. (2020). "Dampak Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Pajak pada UMKM." *Jurnal Riset Bisnis*, 15(2), 45-52.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2017. "Standar Pelayanan Publik DJP."
- Direktorat Jenderal Pajak. 2020. *Laporan Tahunan DJP 2020*. Jakarta: DJP.
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariante dengan Program SPSS 21*. Edisi Kelima. Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hanafi, M. I., dan N. Khairani. 2020. "Pengaruh pendidikan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Medan." *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 17(2), 215-227.
- Hasyim, M., dan Z. Arifin. 2018. "Peran Platform Digital dalam Meningkatkan Edukasi Wajib Pajak." *Asian Journal of Tax Administration*, 16(4), 12-27.
- Kastlunger, B., E. Lozza., E. Kirchler., dan A. Schabmann. 2016. "Kekuatan dan Kepercayaan sebagai Penentu Kepatuhan Pajak: Menguji Asumsi dari Kerangka Slippery Slope di Austria, Hongaria, dan Italia." *Journal of Economic Psychology*, 34, 169-180.
- Kasipillai, J., M. Noraza., dan M. Hanefah. 2016. "Pengaruh Keadilan Pajak dan Layanan terhadap Kepatuhan Pajak: Sebuah Studi di Kalangan Wajib Pajak Malaysia." *Journal of Accounting and Taxation*, 8(1), 20-27.
- Kurniawan, R., & Suryani, T. (2023). Peran Sanksi Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 15(2), 78-92.
- Khodijah, S., H. Barli., dan W. Irawati. 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.
- Lubis, R., dkk. 2017. "Pengaruh Edukasi Pajak terhadap Kepatuhan dan Persepsi Keadilan." *Journal of Indonesian Taxation*, 11(2), 23-39.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.
- Mulyati, D., dan A. Ismanto. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan*, 12(1), 45-60.
- Nurmantu, S. 2014. *Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak*. Salemba Empat.
- Novitasari, L. S. 2018. Pengaruh motivasi, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 7(2), 1-20.
- Paramaduhita, M. dan P. Elia. 2018. Kualitas Layanan dan Kepatuhan Wajib Pajak: Sebuah Studi tentang Wajib Pajak Indonesia. *Eurasia: Economics and Business*, 6(60), 63-72.
- Peraturan Menteri Keuangan No. 39/PMK.03/2018. *Persyaratan Kepatuhan Pajak*. 2018. Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Prabowo, A., dan R. Kurniawan. 2023. "Dampak pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di wilayah Jakarta." *Jurnal Ilmu Perpajakan*, 9(1), 31-44.
- Prabowo, Y. 2020. Dampak Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15(2), 50-70.

- Prawira, M. S., dan N. Aulia. 2019. "Pengaruh pemahaman perpajakan dan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak." *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*, 19(1), 20-28.
- Rahayu, N. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 13(2), 45-58.
- Siahaan, T. M. 2015. Pemahaman peraturan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan Indonesia*, 7(2), 34-45.
- Sudarma, S. 2020. Kepatuhan Wajib Pajak: Tinjauan atas Faktor-Faktor yang Mempengaruhi. *Jurnal Riset Akuntansi*, 11(2), 23-34.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, W. 2016. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sulistiyari, P. I., A. Yuesti., dan D.A.S. Beghawati. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan, Konsultasi Account Representative, Sosialisasi Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Selatan. *Jurnal Kharisma*, 4(2), 289-300.
- Setiawan, I., dan S. Rahmawati. 2015. Tantangan dalam Pelaksanaan Pelaporan Pajak oleh Profesi Bebas. *Jurnal Ekonomi Indonesia*, 10(3), 67-78.
- Soysa, R. 2015. Dampak Penegakan Pajak terhadap Perilaku Kepatuhan. *International Journal of Accounting and Financial Reporting*, 5(2), 215-230.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Widyastuti, R. 2020. Kualitas Pelayanan Perpajakan dan Pengaruhnya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Perpajakan dan Kebijakan Fiskal*, 9(3), 15-28.
- Wulandari, S., dan M. Saputra. 2019. "Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Memiliki Pekerjaan Bebas." *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Daerah*, 11(2), 88-102.
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, dan D.D. Gremler. 2014. *Pemasaran Layanan: Mengintegrasikan Fokus Pelanggan di Seluruh Perusahaan* (edisi ke-6). McGraw-Hill Education.