

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Maumere

Maria Nona Dince¹, Hildatary Nona Desy²

^{1,2} Universitas Nusa Nipa

Email: mdince33@gmail.com

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh wajib pajak yang melapor pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maumere berjumlah 23.112 wajib pajak. Sampel dalam penelitian ini menggunakan formula slovin dengan jumlah 100 orang wajib pajak. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden, dimana instrument penelitian menggunakan skala likert. Teknik Analisa data menggunakan analisis regresi linear berganda, uji koefisien determinasi dan uji hipotesis t dan F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan variabel pemeriksaan pajak dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak, Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak.*

Abstract

The purpose of this study is to analyze the effect of service quality, tax inspection, and tax sanctions on taxpayer compliance. This research is a quantitative research with an associative approach. The population in this study, namely all taxpayers who reported to the Maumere Primary Tax Service Office, amounted to 23,112 taxpayers. The sample in this study used a slovin formula with the number of 100 taxpayers. Data collection was carried out through the distribution of questionnaires to respondents, where the research instrument used a likert scale. Data analysis techniques use multiple linear regression analysis, coefficient of determination test and t and F hypothesis test. The results showed that partially the variables of service quality did not affect taxpayer compliance while the variables of tax inspection and tax sanctions affected taxpayer compliance. Variables of service quality, tax inspection, and tax sanctions affect taxpayer compliance.

Keywords: Quality of Service, Tax Inspection, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance.

PENDAHULUAN

Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara yang terutang oleh yang wajib mwmbawahnya menurut peraturan-perturan umum (Undang-Undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan (Sumarsan 2010:32).

Menurut Undang-Undang No. 28 tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas Undang-Undang No.6 tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara

langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya keperluan rakyat. Dominasi pajak sebagai sumber penerimaan merupakan satu hal yang sangat wajar, sumber penerimaan ini mempunyai umur tidak terbatas terlebih dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk yang mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pajak memiliki peran yang sangat besar dan semakin diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan pengeluaran pemerintah.

Ada dua implikasi utama berkaitan dengan rendahnya *tax ratio*. Pertama pada sisi mencerminkan rendahnya kepatuhan pajak (*tax compliance*) masyarakat sehingga jumlah pajak yang berhasil dikumpulkan masih relatif sedikit dibandingkan dengan basis pajak yang ada, juga memberikan harapan untuk peningkatan penerimaan pajak selanjutnya. Dengan kata lain, masih tersedia ruang bagi pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak (Gunadi 2006:64). Penerimaan pajak mengalami peningkatan yang cukup signifikan baik secara nominal maupun secara persentase terhadap seluruh pendapatan negara. Hal ini sangat rasional karena pada kenyataannya ratio antara jumlah wajib pajak dengan jumlah penduduk serta jumlah usaha masih sangat kecil, dan disamping itu pada tahun yang akan datang pajak diproyeksikan sebagai salah satu pilar utama penerimaan negara secara mandiri sehingga mengurangi ketergantungan pengeluaran negara (Soeprapto 2007: 35).

Menurut Herry (2012:23), kesadaran dan kepedulian sukarela wajib pajak sangat sulit untuk diwujudkan. Sampai sekarang masyarakat membayar pajak belum mencapai tingkat sebagaimana yang diharapkan. Umumnya masyarakat masih sinis dan kurang percaya terhadap keberadaan pajak karena masih merasa sama seperti memberatkan, pembayarannya sering mengalami kesulitan ketidakmertian masyarakat apa dan bagaimana pajak dan ribet hitung dan melaporkannya.

Dalam mendukung kepatuhan wajib pajak, kepuasan wajib pajak atas pelayanan perpajakan juga harus dirasakan oleh wajib pajak. Wajib pajak merupakan pelanggan yang harus dijaga hubungannya. Kepuasan wajib pajak tergantung pada kualitas pelayanan yang diterima serta adanya pemeriksaan dari petugas pajak. Peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara terus menerus dalam rangka menjaga kepuasan wajib pajak. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan dan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), pengguna sistem informasi dan teknologi dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Supadmi : 2009), dalam Moh Rajif, (2011). Peningkatan pemeriksaan perpajakan juga perlu ditingkatkan seperti pemeriksaan SPT agar wajib pajak lebih mematuhi peraturan perpajakan dalam membayar pajak. Apabila wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan dan juga pemeriksaan yang dilakukan maka akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, baik dalam menyampaikan SPT maupun dalam mengisi SPT.

Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak antara lain kualitas pelayanan. Menurut Prasuraman Sapriadi (2013:89), kualitas pelayanan pajak dapat diartikan sebagai perbandingan antara kualitas pelayanan yang dirasakan konsumen dengan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan, begitu juga sebaliknya. Pelayanan publik berkualitas adalah pelayanan yang berorientasi kepada aspirasi masyarakat, lebih efisien, efektif dan bertanggung jawab. Faktor yang kedua adalah pemeriksaan pajak. Menurut Undang-undang Nomor 28 tahun 2007 adalah pemeriksaan pajak adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan/atau bukti yang dilaksanakan secara obyektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Faktor yang ketiga adalah sanksi perpajakan. Menurut Resmi (2008:71), sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap

peraturan perundang-undangan perpajakan. Sehingga apabila terjadi pelanggaran maka wajib pajak dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan dan undang-undang perpajakan.

Penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan, pemeriksaan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak telah dilakukan oleh peneliti terdahulu, sebagai berikut: Penelitian yang dilakukan oleh Rosita Niken Prihastini dan Fidiana Fidiana (2019) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitiannya adalah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pemeriksaan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Inten Pratiwi Sucandra dan Ni Luh Supadmi (2016) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran Di Kabupaten Badung. Hasil penelitiannya ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada restoran di kabupaten badung.

METODE

Rancangan penelitian adalah perencanaan, struktur dan strategi penelitian dalam rangka mengendalikan penyimpangan yang mungkin terjadi dan menjawab pertanyaan yang mungkin terjadi. Strategi penelitian ini menggunakan *asosiatif* dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018:13), data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan *positivistic* (data konkret), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian *asosiatif*. Menurut Sugiyono (2013:11), penelitian *asosiatif* merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih, atau dengan kata lain rancangan ini mendeskripsikan seperangkat peristiwa atau kondisi populasi saat itu, yaitu pengaruh tingkat kepatuhan WPOP di KPP Pratama Maumere.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini terdiri dari 3 variabel bebas yaitu, Kualitas Pelayanan (X1), Pemeriksaan Pajak (X2), Sanksi Pajak (X3) dan 1 satu variabel terikat yaitu Kepatuhan Terhadap Pajak (Y). Berikut ini adalah tabel dan deskripsi tentang tanggapan responden yaitu Wajib Pajak yang melapor pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maumere berjumlah 100 Wajib Pajak yang bertindak sebagai sampel. Perhitungan data dari setiap variabelnya diolah dengan menggunakan aplikasi pengolah angka yaitu program *Microsoft Excel 2010*.

Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Tabel 1. Data Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

No	Pertanyaan	Rata-rata skor untuk persepsi responden (XPs-p)	Skor tertinggi skala Likert	Kategori persepsi responden (PS-p) (%)	Klasifikasi
1	Petugas pajak selalu memberikan sikap yang ramah terhadap para wajib pajak.	4.34	5	87	Sangat Baik
2	Saya merasa nyaman dengan fasilitas fisik (ruang tunggu, tempat parkir, formulir, dll) yang tersedia di kantor pelayanan	4.52	5	90	Sangat Baik

pajak.					
3	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan.	4.58	5	92	Sangat Baik
4	Petugas pajak siap dan tanggap dalam menanggapi keluhan dan masalah yang disampaikan.	4.37	5	87	Sangat Baik
5	Cepat dalam memberikan layanan dan tidak menunda-nunda pekerjaan.	4.35	5	87	Sangat Baik
6	Cepat dalam memberikan layanan dan tidak menunda-nunda pekerjaan.	3.94	5	79	Baik
7	Informasi yang diberikan petugas pajak dapat dipercaya.	4.40	5	88	Sangat Baik
8	Petugas pajak bekerja tanpa meminta imbalan.	4.47	5	89	Sangat Baik
Total Rata-rata				87%	Sangat Baik

Dari hasil analisis deskriptif pada Tabel di atas diketahui bahwa rata-rata persepsi responden terhadap kualitas pelayan (X1) adalah 87%. Berdasarkan katagori nilai skor total dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayan (X1) termasuk dalam kategori sangat baik.

Variabel Pemeriksaan Pajak (X2)

Tabel 2. Data Deskripsi Variabel Pemeriksaan Pajak(X2)

No	Pertanyaan	Rata-rata skor untuk persepsi responden (XPs-p)	Skor tertinggi skala Likert	Kategori persepsi responden (PS-p) (%)	Klasifikasi
1	Seorang pemeriksa pajak telah mendapat Pendidikan teknis yang cukup dan memiliki keterampilan sebagai pemeriksa pajak.	4.13	5	83	Baik
2	Pemeriksa pajak dituntut untuk bekerja jujur, bertanggung jawab, bersikap terbuka, berani, sopan dan objektif	4.00	5	80	Baik
3	Ketersediaan teknologi informasi yang berkaitan dengan perpajakan dan akses informasi perpajakan yang mudah.	4.26	5	85	Sangat Baik
4	Pemeriksa pajak harus memberitahukan hasil pemeriksaan pajak kepada Wajib Pajak.	4.11	5	82	Baik

5	Pemeriksa pajak melakukan pembahasan akhir hasil pemeriksaan sebagai upaya memperoleh pendapat yang sama dengan wajib pajak atas temuan pemeriksaan dan koreksi fiscal terhadap seluruh jenis pajak yang diperiksa.	4.15	5	83	Baik
Total Rata-rata				83%	Baik

Dari hasil analisis deskriptif pada Tabel di atas diketahui bahwa rata-rata persepsi responden terhadap Pemeriksaan Pajak (X2) adalah 83%. Berdasarkan katagori nilai skor total dapat disimpulkan bahwa variabel Pemeriksaan Pajak (X2) termasuk dalam kategori baik.

Variabel Sanksi Pajak (X3)

Tabel 3. Data Deskripsi Variabel Sanksi Pajak (X3)

No	Pertanyaan	Rata-rata skor untuk persepsi responden (XPs-p)	Skor tertinggi skala Likert	Kategori persepsi responden (PS-p) (%)	Klasifikasi
1	Pengenaan sanksi pidana bagi wajib pajak yang melanggar aturan yang cukup berat.	4.59	5	92	Sangat Baik
2	Pengenaan sanksi yang cukup berat dapat mendidik dan merubah sikap wajib pajak agar patuh terhadap pajak.	4.47	5	89	Sangat Baik
3	Pengenaan sanksi administratif bagi wajib pajak yang melanggar aturan yang sangat ringan.	4.60	5	92	Sangat Baik
Total Rata-rata				91%	Sangat Baik

Dari hasil analisis deskriptif pada Tabel di atas diketahui bahwa rata-rata persepsi responden terhadap Sanksi Pajak (X3) adalah 91%. Berdasarkan katagori nilai skor total dapat disimpulkan bahwa variabel Sanksi Pajak (X3) termasuk dalam kategori sangat baik.

Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Tabel 4. Data Deskripsi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak(Y)

No	Pertanyaan	Rata-rata skor untuk persepsi responden (XPs-p)	Skor tertinggi skala Likert	Kategori persepsi responden (PS-p) (%)	Klasifikasi
1	Dengan perubahan yang dilakukan dirjen pajak, pendaftaran pajak memperoleh NPWP saat ini dapat dilakukan dengan mudah, sehingga mempermudah wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya.	4.02	5	80	Baik
2	Reformasi administrasi yang dilakukan Dirjen pajak melalui e-SPT, sehingga mendorong wajib pajak untuk menjalankan kewajibannya.	4.08	5	82	Baik
3	Wajib pajak senantiasa membayar pajak penghasilan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	3.96	5	79	Baik
4	Pengenaan sanksi administarsi atas keterlambatan dalam pembayaran tunggakan pajak mendorong wajib pajak untuk bersikap patuh	4.23	5	85	Sangat Baik
Total Rata-rata				81%	Baik

Dari hasil analisis deskriptif pada Tabel di atas diketahui bahwa rata-rata persepsi responden terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) adalah 81%. Berdasarkan katagori nilai skor total dapat disimpulkan bahwa variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) termasuk dalam kategori baik.

Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Maumere, di peroleh nilai signifikan t hitung sebesar 0,484 lebih besar dari nilai 0,05. Jika signifikan > 0,05 maka H0 diterima (koefisien regresi tidak signifikan). Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Naifah Roidah dan Titik Mildawati (2019) bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan dalam hal ini tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Menurut Prasuraman Sapriadi (2013:89), kualitas pelayanan pajak dapat diartikan sebagai perbandingan antara kualitas pelayanan yang dirasakan konsumen dengan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan, begitu juga sebaliknya. Pelayanan publik berkualitas adalah pelayanan yang berorientasi kepada aspirasi masyarakat, lebih efesien, efektif dan bertanggung jawab.

Dalam hal ini walaupun kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik atau sesuai dengan yang dirasakan wajib pajak akan tetapi kualitas pelayanan tidak menjamin wajib

pajak untuk taat membayar pajak sehingga tidak mendorong wajib pajak untuk disiplin membayar pajak dan belum bisa memotivasi para wajib dalam melaksanakan kewajibannya. Sebagian wajib pajak masih menganggap bahwa kualitas pelayanan tidak penting dan berpengaruh untuk mereka sehingga mereka tidak mematuhi kepatuhan wajib pajak.

Pemeriksaan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Maumere, diperoleh nilai signifikan t 0,000 lebih kecil dari nilai 0,05. Jika signifikan $< 0,05$ maka H_0 ditolak (koefisien regresi signifikan). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Prihastini dan Fidiana (2019) bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut Undang-undang Nomor 28 tahun 2007 adalah pemeriksaan pajak adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan/atau bukti yang dilaksanakan secara obyektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan pemeriksaan pajak akan menyebabkan terjadinya peningkatan kepatuhan wajib pajak. Pemeriksaan merupakan instrumen penting untuk menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak, baik formal maupun material. Pemeriksaan yang dimaksud ialah pemeriksaan SPT.

Pemeriksaan SPT harus dilakukan agar dapat memastikan apakah wajib pajak mengisi SPT dengan benar atau tidak. Dengan adanya pemeriksaan tersebut maka dapat mendorong sikap patuh pajak dalam diri wajib pajak, sehingga wajib pajak selalu patuh dalam membayar pajak. Hal ini menjadi dasar adanya dugaan bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin baik pelaksanaan pemeriksaan pajak maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Jika semakin sering dilakukan pemeriksaan maka pelanggaran yang ditemukan pun semakin banyak. Selain itu pemeriksaan pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi atau bisa dengan kata lain pemeriksaan pajak merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak salah dalam perhitungan dan pengisian surat pemberitahuan (SPT) dengan benar (Mardiasmo, 2011).

Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Maumere, diperoleh nilai signifikan t 0,031 lebih kecil dari nilai 0,05. Jika signifikan $< 0,05$ maka H_0 ditolak (koefisien regresi signifikan). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Supadmi (2016) bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia merupakan suatu sistem yang memberikan kepercayaan penuh pada wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Namun kenyataannya masih ada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya. Dengan demikian, maka diperlukan pemberian sanksi pada wajib pajak yang tidak patuh. Semakin tinggi atau beratnya sanksi pajak terhadap terhadap pajak maka akan berpengaruh pada semakin meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Sanksi yang tegas dan memberatkan juga sangat diperlukan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dimana pelaksanaan sanksi akan memberikan efek jera pada wajib pajak sehingga tidak akan melalaikan kewajiban perpajakannya. Oleh sebab itu, sanksi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Secara Simultan

Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai signifikan F sebesar 0,000. Nilai signifikan F lebih kecil dari nilai (0,05) ; (0,000 < 0,05). Jika nilai sig < 0,05 maka Ho ditolak (koefisien regresi signifikan). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rosita Niken dan Fidiana (2019) bahwa kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, dan sanksi pajak berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak. Ini berarti secara simultan ketiga variabel independen tersebut mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel Kualitas Pelayanan (X1), variabel Pemeriksaan Pajak (X2), dan variabel Sanksi Pajak (X3) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Kualitas pelayanan dalam hal ini memberi pengaruh yang positif untuk kepatuhan wajib pajak dimana jika kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak merasa puas atas apa yang diberikan oleh aparat pajak, maka wajib pajak akan lebih patuh untuk membayar pajak.

Pemeriksaan pajak dalam hal ini memberi pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak dimana hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik pelaksanaan pemeriksaan pajak maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Jika semakin sering dilakukan pemeriksaan maka pelanggaran yang ditemukan pun semakin banyak. Selain itu pemeriksaan pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi atau bisa dengan kata lain pemeriksaan pajak merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak salah dalam perhitungan dan pengisian surat pemberitahuan (SPT) dengan benar (Mardiasmo, 2011).

Sanksi pajak dalam hal ini memberi pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dimana jika semakin tinggi atau beratnya sanksi pajak terhadap pajak maka akan berpengaruh pada semakin meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Sanksi yang tegas dan memberatkan juga sangat diperlukan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dimana pelaksanaan sanksi akan memberikan efek jera pada wajib pajak sehingga tidak akan melalaikan kewajiban perpajakannya. Oleh sebab itu, sanksi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi di atas, diketahui nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,682. Nilai *Adjusted R Square* tersebut menjelaskan bahwa sebesar 68,2% variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dijelaskan oleh variabel independen dalam penelitian ini Kualitas Pelayanan (X1), Pemeriksaan Pajak (X2), dan Sanksi Pajak (X3). Sisanya sebesar 31,8% variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dijelaskan oleh faktor eksternal lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

SIMPULAN

1. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam hal ini walaupun kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik atau sesuai dengan standar akan tetapi tidak menjamin wajib pajak untuk taat membayar pajak karena wajib pajak kurang terdorong untuk disiplin membayar pajak dan KPP dinilai kurang memotivasi para wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya.
2. Pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin baik pelaksanaan pemeriksaan pajak maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Jika semakin sering dilakukan pemeriksaan SPT, pemeriksaan lapangan dan pemeriksaan kantor maka pelanggaran yang ditemukan pun semakin banyak.
3. Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam hal ini semakin tinggi atau beratnya sanksi pajak terhadap wajib pajak maka akan berpengaruh pada semakin meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Sanksi yang tegas dan memberatkan juga sangat diperlukan dalam meningkatkan kepatuhan wajib

pajak dalam membayar pajak dimana pelaksanaan sanksi akan memberikan efek jera pada wajib pajak sehingga tidak akan melalaikan kewajibannya.

4. Kualitas pelayanan, Pemeriksaan pajak dan Sanksi pajak secara bersama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, hal tersebut didukung dengan hasil penelitian hipotesis yang di uji secara simultan. Artinya ketiga variabel independen tersebut memberi dampak yang baik terhadap variabel dependen sehingga mendorong wajib pajak patuh membayar pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A Intan Puspita Sari,dkk. 2015. Pengaruh Mekanisme Corporate Governance pada Manajemen Laba. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 8.1 ISSN: 2302-8556.
- Achmad Tjahyono. 2000. *Perpajakan*, edisi kedua. Yogyakarta : UPP AMP YKPN.
- Agita, D dan Noermansyah, A. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Di Kota Tegal. *Jurnal MONEX*. Vol. 9: 169-177.
- Ardianti, Reza. 2018. Pengaruh Alokasi Pajak Antar Periode, Persistensi Laba, Profitabilitas, dan Likuiditas terhadap Kualitas Laba (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di BEI Tahun 2012-2016). *Jurnal Akuntansi*. Vol. 6 No. 1 Juni.
- Aqsha, A dan Widyawati, A. 2018. Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, Vol. 8: 1-19.
- Basri, Y. M., dan Surya, R. A. S. 2014. Pengaruh Keadilan, Norma Ekspektasi, Sanksi dan Religiusitas Terhadap Niat dan Ketidakpatuhan Pajak. *AKUNTABILITAS: Journal of Accounting Studies*, 7(3), 162-176.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Brace, I. 2004. *Questionnaire design*. London: Kogan Page Ltd.
- Dewi, S dan Supadmi, L. 2014. Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Kesadaran, Kualitas Pelayanan Pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *E-Jurnal A kuntansi Universitas Udayana*, Vol. 09 : 505-514
- Diaz Priantara. 2000. *Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak*. Jakarta: Djambatan.
- Gani, Irawan, dan Siti Amalia, 2015. *ALAT ANALISIS DATA - Aplikasi Statistik Untuk Penelitian Bidang Ekonomi dan Sosial*, Edisi 1, CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam dan Ratmono, Dwi. 2017. *Analisis Multivariat dan Ekonometrika dengan Eviews 10*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- _____. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- _____. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gulo, W. 2000. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : PT Grasindo Anggota IKAPI.
- Gunadi. 2005. *Kebijakan Pemeriksaan Pajak Pasca Berlakunya Undang Undang Perpajakan Baru*, Berita Pajak.
- _____. 2006. *Reformasi Administrasi Perpajakan dalam rangka kontribusi menuju good governance*, Pidato Pengukuhan Guru Besar Perpajakan FISIP UI, Jakarta.
- Handayani, T dan Subardjo. 2019. Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, Vol. 8: 1-19.