

PENGARUH SANKSI ADMINISTRASI PAJAK DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA CIKARANG SELATAN TAHUN 2024

Anita Oktaviani¹⁾, Herlina Puspa Dewi²⁾

anitaoktaviani171@gmail.com¹⁾, puspadharmaagung@gmail.com²⁾

¹⁾²⁾STIE Dharma Agung Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sanksi administrasi pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cikarang Selatan tahun 2024. Latar belakang penelitian ini didasari oleh fluktuasi penerimaan pajak dan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam beberapa tahun terakhir, yang dipengaruhi oleh faktor penegakan hukum perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan wajib pajak terdaftar. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Data dianalisis menggunakan uji statistik deskriptif dan regresi linear berganda melalui software SPSS 27, disertai uji asumsi klasik meliputi normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, sanksi administrasi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, begitu pula pelayanan fiskus. Secara simultan, kedua variabel tersebut berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Temuan ini mengindikasikan bahwa penerapan sanksi yang tegas dapat memberikan efek jera dan meningkatkan kesadaran pajak, sementara pelayanan fiskus yang berkualitas mampu membangun kepercayaan serta mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk memperkuat kebijakan penegakan hukum perpajakan dan meningkatkan kualitas layanan fiskus guna mencapai target penerimaan pajak dan mendorong kepatuhan pajak secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Sanksi Administrasi, Pelayanan Fiskus, Kepatuhan Wajib Pajak, Pajak Penghasilan Orang Pribadi.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of tax administration sanctions and tax authorities' services on individual taxpayer compliance at the South Cikarang Pratama Tax Office in 2024. The background of this study is based on fluctuations in tax revenue and taxpayer compliance levels in recent years, which are influenced by tax law enforcement factors and the quality of tax authorities' services. This study uses a quantitative descriptive approach with a survey method by distributing questionnaires to 100 registered taxpayers. The sampling technique used the Slovin formula with a 10% error rate. Data were analyzed using descriptive statistical tests and multiple linear regression using SPSS 27 software, accompanied by classical assumption

tests including normality, multicollinearity, heteroscedasticity, and autocorrelation. The results show that partially, tax administration sanctions has a significant positive effect on taxpayer compliance, as does tax authorities' services. Simultaneously, both variables have a significant positive effect on individual taxpayer compliance. This finding indicates that the application of strict sanctions can provide a deterrent effect and increase tax awareness, while quality tax authorities' services can build trust and facilitate taxpayers in fulfilling their obligations. This study provides practical implications for the Directorate General of Taxes to strengthen tax law enforcement policies and improve the quality of tax authorities' services to achieve tax revenue targets and encourage sustainable tax compliance.

Keywords: Administrative Sanctions, Tax Service, Taxpayer Compliance, Personal Income Tax.

PENDAHULUAN

Pembangunan Nasional masih berlangsung sampai saat ini yang tujuannya untuk kesejahteraan rakyat baik secara material maupun spiritual. Untuk menjalankan pembangunan tersebut pemerintah harus memperhatikan biaya pembangunan yang akan dilakukan. Biaya pembangunan dananya 50% dari penerimaan pajak. Pajak merupakan pungutan wajib berupa uang dari rakyat kepada pemerintah yang bersifat memaksa sehingga pajak menjadi wajib untuk seluruh wajib pajak agar negara mampu meraih pendapatan dan menjalankan pembangunan. Ada beberapa pajak yang dipungut oleh pemerintah yaitu pungutan atas penghasilan atau pendapatan yang di terima wajib pajak, pajak yang dikenakan pada transaksi jual beli barang maupun jasa, pajak tambahan yang di bebaskan pada barang dengan kategori mewah, pungutan Negara atas kepemilikan atau pemanfaatan tanah serta bangunan, pungutan ketika seseorang memperoleh hak kepemilikan tanah maupun bangunan, Pajak Hotel, dan Pajak Restoran. Yang akan penulis bahas yaitu PPh 21 atau pajak penghasilan orang pribadi pajak yang dipungut dari penghasilan yang mencakup gaji, atau upah, honor, tunjangan, serta bentuk imbalan lainnya yang dipotong oleh perusahaan tempat wajib pajak bekerja yang akan disetorkan ke kas negara, dan wajib pajak wajib melaporkan pembayaran pajak atas penghasilan ke kantor pajak. (<https://www.ocbc.id/article/2021/03/29/apa-itu-pajak> 2023)

Menurut Prof. Dr. P.J.A. Andriani pajak merupakan sumbangan masyarakat kepada pemerintah (yang dapat dipakai) yang terutang oleh wajib pajak dibayarkan sesuai dengan ketentuan-ketentuan umum tanpa memperoleh balasan secara langsung dan dimanfaatkan untuk menutupi biaya-biaya umum yang tidak terkait dengan tugas Negara dalam mengelola pemerintah. Dari definisi ahli tersebut menunjukkan bahwa pajak merupakan iuran dari

masyarakat kepada pemerintah yang bersumber dari penghasilan yang dikerjakan oleh masyarakat dan bersifat memaksa berdasarkan hukum yang berlaku dan diakui sebagai penghasilan negara yang digunakan untuk mendanai pembangunan negara dan untuk mencapai kesejahteraan bersama. Penyampaian secara langsung dilakukan di kantor pajak dimana wajib pajak yang terdaftar dan di kantor perpajakan ada yang namanya pelayanan fiskus. (Sotarduga Sihombing, S.Pd. and Susy Alestriani Sibagariang, S.Pd. 2020)

Sanksi pajak merupakan konsekuensi yang dikenakan terhadap subjek pajak jika wajib pajak melakukan pelanggaran terhadap aturan pajak. Dengan adanya sanksi yang ditetapkan pemerintah berharap agar wajib pajak menjadi patuh dalam memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak. sanksi pajak ada 2 yaitu sanksi pidana dan sanksi administrasi, akan dikenakan jika wajib pajak lupa waktu jatuh tempo pembayaran dan pelaporan pajak, menagguhkan pelunasan pajak, dan menyembunyikan data. Dan sanksi pajak pidana diberikan jika wajib pajak melakukan pelanggaran yang berat. Sanksi perpajakan merupakan ketentuan yang wajib diberlakukan oleh pemerintah agar tidak ada lagi pelanggaran terhadap peraturan perpajakan. Keberadaan sanksi pajak pemerintah berharap mendorong wajib pajak untuk sadar akan kewajibannya dan patuh terhadap peraturan perpajakan yang berlaku. Sanksi pajak tidak diterapkan hanya pada wajib pajak yang tidak membayar pajaknya saja tapi juga diterapkan kepada wajib pajak yang sudah membayar tapi tidak melapor dan juga wajib pajak yang sudah membayar tapi penghitungannya tidak benar. Yang akan penulis bahas pada penelitian kali ini yaitu sanksi Administrasi. Pemerintah berharap dengan adanya pelayanan fiskus yang baik dan sanksi administrasi yang berlaku, kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi. (<https://www.online-pajak.com/tentang-pajakpay/sanksi-pajak-di-indonesia> 2023).

Pelayanan fiskus merupakan pelayanan yang disediakan oleh aparat pajak yang bertugas untuk menyediakan layanan bagi wajib pajak. fiskus merupakan istilah latin yang memiliki arti keranjang atau kantong uang. Istilah fiskus sering kali berkaitan dengan konteks administrasi yang memiliki arti dana publik yang dipegang oleh gubernur. Istilah lain dari fiskus yaitu merujuk pada proses pembayaran ataupun keuangan yang dikendalikan oleh pemimpin. Tetapi pada umumnya di indonesia fiskus lebih dikenal sebagai aparatur pajak yang bertugas mengelola dan melakukan pemungutan iuran wajib pajak, namun perlu diketahui bahwa fiskus sendiri tidak ada dalam istilah perpajakan. Dan jika pelayanan fiskus dilakukan dengan baik kepatuhan pajak dapat meningkat karena wajib pajak nyaman untuk melakukan penyampaian

pajak secara langsung ke kantor pajak. yang termasuk kedalam pelayanan pajak yang ada di kantor pajak yaitu A/R (Account Representative) seseorang yang ditunjuk dan ditetapkan untuk memberikan bimbingan, imbauan, konsultasi, analisis, dan pengawasan terhadap wajib pajak. (<https://klikpajak.id/blog/fiskus/> 2022). (link)

Pelayanan adalah menyediakan beragam keperluan dengan efektif, fiskus merupakan individu dari aparat pajak yang bertugas untuk mendukung dan melayani wajib pajak dalam hal-hal terkait perpajakan, sehingga sehingga bisa disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan Fiskus adalah kepuasan yang dirasakan oleh para wajib pajak ketika pegawai pajak memfasilitasi serta menyiapkan berbagai kebutuhan berkaitan dengan pajak yang dibutuhkan oleh wajib pajak (Kartika & Iswara, 2022). Pelayanan Fiskus juga dapat diartikan sebagai peran petugas pajak. Riset yang diteliti Susanti dan Suhono (2020). Dari pernyataan diatas kesimpulan nya yaitu dapat diketahui bahwa pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepuasan yang diberikan oleh aparat pajak dalam membantu berbagai kebutuhan wajib pajak. Selain pelayanan fiskus sanksi pajak juga dapat mempengaruhi kepatuhan pajak. (Nelly and Wangdra 2023)

Kepatuhan merupakan seseorang yang taat juga patuh terhadap peraturan dan ketentuan yang ditentukan oleh pembuat peraturan baik diterima secara sukarela ataupun secara paksaan. Wajib pajak yaitu orang pribadi atau badan yang mempunyai penghasilan atau keuntungan. Kepatuhan wajib pajak adalah suatu perilaku yang menunjukkan kesadaran dan kepatuhan terhadap tata tertib. dalam membayar pajak dengan melakukan pembayaran dan pelaporan atas perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak sangat dijunjung tinggi oleh instansi pemerintah akan memberikan penghargaan bagi wajib pajak yang tertib dalam membayar pajak secara baik dan benar. Penghargaan yang diberikan oleh pemerintah berharap dapat meningkatkan dan mendorong penerimaan pajak. Ada 4 indikator terjadinya ketaatan pajaka, yaitu kewajiban wajib pajak untuk mendaftar dirinya sebagai WP, penyetoran kembali SPT dalam waktu yang ditentukan, serta menghitung dan membayar pajak terutang nya terhadap penghasilan yang diterima juga adanya ketaatan wajib pajak dalam melakukan pembayaran tunggakan pajak sebelum jatuh tempo. (<https://artikel.pajakku.com/kepatuhan-perpajakan-apa-signifikansinya/> 2021)

Penelitian yang telah dilakukan terhadap hubungan antara sanksi pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Lutvi Amalia Daulay dkk (2024) yang menunjukan bahwa sanksi pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan

wajib pajak. Hasil dari penelitian Siti Kurnia, Azolla Digital Azis, Asti Marlina (2023) menunjukkan bahwa sanksi pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan penelitian sebagai berikut: Apakah sanksi administrasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Cikarang Selatan tahun 2024?, Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Cikarang Selatan tahun 2024?, Apakah sanksi administrasi pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Cikarang Selatan tahun 2024?

LANDASAN TEORI

Teori Kepatuhan (*compliance theory*)

Landasan teori tentang Kepatuhan (*compliance theory*) yaitu teori yang menggambarkan keadaan di mana individu patuh atas peraturan atau ketentuan yang di berlakukan. Dalam bidang perpajakan peraturan yang mengatur yaitu undang-undang perpajakan. Jadi kepatuhan pajak yaitu kepatuhan wajib pajak terhadap ketentuan, peraturan perpajakan dan hukum yang relevan (Ni Luh Gede Lora Pranciska dkk, 2022)

Pengertian Pajak

Menurut Undang-Undang No. 16 Tahun 2021 tentang harmonisasi perpajakan, menurut undang-undang nomor 6 tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tatacara perpajakan. Pajak meruakan kontribusi yang harus dibayarkan oleh individu atau lembaga yang bersifat memaksa berlandaskan undang-undang tidak mendapatkan imbal balik secara langsung dan digunakan untuk pembangunan Negara.

Menurut Prof. Dr.M.J.H. Smeets pajak merupakan pencapaian dari pemerintah yang dapat diterapkan melalui ketentuan-ketentuan umum tanpa perlu adanya untuk menutupi biaya belanja.

Menurut Dr. Soeparman Soemahamidjaja pajak adalah kewajiban berupa uang atau barang yang ditarik oleh penguasa berdasarkan norma- norma hukum yang berlaku untuk menutup biaya produksi barang dan jasa guna mencapai kesejahteraan masyarakat.

Menurut Dr. N.J Feldmann pajak adalah capaian yang memiliki sifat memaksa satu sisi kepada pengusaha berdasarkan standat-standar yang sudah ditentukan tanpa adanya Imnalan, serta untuk menutupi biaya yang dikeluarkan (Alexander Thian 2021)

Dari definisi-definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur

- a. Pajak dipungut berdasarkan peraturan norma-norma yang berlaku,
- b. Pajak tidak memberikan timbal balik secara langsung,
- c. Pajak bersifat memaksa dimana jika wajib pajak yang melakukan pelanggaran maka akan dikenakan hukum yang berlaku, dan
- d. Pajak dialokasikan untuk mendukung anggaran pemerintah

Sanksi Pajak.

Sanksi adalah tindakan hukum yang diambil oleh otoritas saat terjadi pelanggaran terhadap pelanggaran sebuah peraturan perundang- undangan. Pada hakikatnya, pengenaan peraturan sanksi perpajakan diterapkan untuk mendorong kepatuhan wajib pajak agar mematuhi kewajiban perpajakannya.

Menurut Arifin dan Ompusunggu (2022) sanksi pajak adalah metode yang diterapkan oleh Direktorat Jendral Pajak untuk mencegah keterlambatan kewajiban pajak oleh individu atau perusahaan. Hal ini dilakukan dengan menetapkan hukum perpajakan yang diberlakukan jika wajib pajak melanggar aturan hukum yang berlaku dalam perpajakan. (Sinagal and Ompusunggu 2023)

Menurut Mansur (2020) Sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa semua aturan yang berhubungan dengan pajak (norma perpajakan) akan dihormati, diperhatikan, dan dijalankan.

Menurut Hidayat & Maulana (2022) sanksi pajak bertujuan sebagai sarana pencegahan (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma yang berlaku. (Marta et al. 2024)

Sanksi administrasi

Jenis sanksi yang paling umum dalam UU perpajakan adalah sanksi administrasi denda. Sanksi denda akan diberikan dalam bentuk jumlah tertentu, diberikan dalam bentuk jumlah tertentu, persentase dari jumlah tertentu.

- 1) Sanksi administrasi berupa pembayaran bunga

Tambahan biaya yang dikenakan kepada Wajib Pajak atau pihak lain akibat keterlambatan dalam membayar, melunasi, atau menyetorkan kewajiban ke kas negara. Besaran bunga ini dihitung sebagai persentase tertentu dari jumlah yang terutang untuk setiap bulan keterlambatan.

2) Sanksi administrasi berupa kenaikan

Sanksi administrasi berupa kenaikan adalah penambahan dengan persentase tertentu atas jumlah pajak yang masih terutang, yang diberlakukan pada keadaan tertentu, seperti tidak menyampaikan SPT, adanya pelanggaran yang terungkap melalui pemeriksaan, atau tidak menyetorkan pajak yang sudah dipotong atau dipungut.

Pelayanan Fiskus

Pelayanan Fiskus berperan sebagai pencairan tunggakan pajak untuk meningkatkan penerimaan dari sektor pajak yang dapat dilakukan dengan mulai menerbitkan surat teguran, surat paksa, dan penyitaan barang milik wajib pajak.

Fiskus yang umum dikenal juga sebagai petugas pajak, aparat pajak atau orang yang bekerja di kantor perpajakan yang memiliki peranan dalam hal pemungutan pajak terhadap wajib pajak (Lolowang et al. 2022).

Pelayanan pajak adalah suatu usaha yang dilakukan oleh staf perpajakan untuk mendukung wajib pajak dalam menangani berbagai kebutuhannya. (Wilmart 2020). (Sinaga 1 and Ompusunggu 2023)

a. Tugas dan Wewenang Aparatur Pajak (fiskus)

1. Melakukan pembuatan Surat Ketetapan Pajak

Fiskus dapat mengeluarkan Surat Ketetapan Pajak yang berhubungan dengan penyetoran atau penagihan iuran wajib pajak untuk negara, akan tetapi tidak untuk bea Materai, Bea Masuk, dan Cukai

2. Melakukan pembuatan Surat Tagihan Pajak

Surat Tagihan Pajak digunakan untuk menagih iuran wajib pajak atau sanksi administrasi serta penalty bagi pembayar pajak. jika menerima surat pemberitahuan pembayaran pajak maka wajib pajak tidak dapat mengajukan keberatan karena sifatnya yang memaksa

3. Menerbitkan Surat Keputusan

Fiskus mempunyai wewenang untuk menerbitkan keputusan yang berkaitan dengan iuran wajib pajak pusat atau daerah, khususnya Pajak penghasilan (PPh), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), dan Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

4. Melakukan Pemeriksaan Aset

Yaitu mencari, mengolah, mengumpulkan, atau keterangan yang berkontribusi terhadap pemenuhan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan hak dan kewajiban.

5. Melakukan Penyegehan

Dilakukan untuk mengamankan atau mencegah hilangnya bukti, catatan, data dan dokumen yang berhubungan Aset dengan peraturan perpajakan. Penyegehan akan dilakukan jika ditemukan adanya pelanggaran terhadap ketentuan yang berlaku di peraturan perpajakan.

6. Mengangkat Pejabat Untuk Melaksanakan Peraturan Undang- undang (UU) Perpajakan

Dengan pengangkatan jabatan ini diharapkan akan meningkatkan efisiensi kerja sehingga pelaksanaan kegiatan berjalan dengan baik dan optimal.

Kepatuhan Pajak

Menurut Lubis et al. (2019) kepatuhan wajib pajak adalah tanggung jawab individu dalam membayar pajak di setiap tahunnya dimana wajib pajak secara sukarela menjalankan kewajiban untuk berkontribusi terhadap pembangunan negara. Kepatuhan wajib pajak merupakan penegasan dari wajib pajak dalam pelaporan pajak, kepatuhan publik untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, serta taat pada peraturan undang-undang perpajakan. (Sinaga 1 and Ompusunggu 2023)

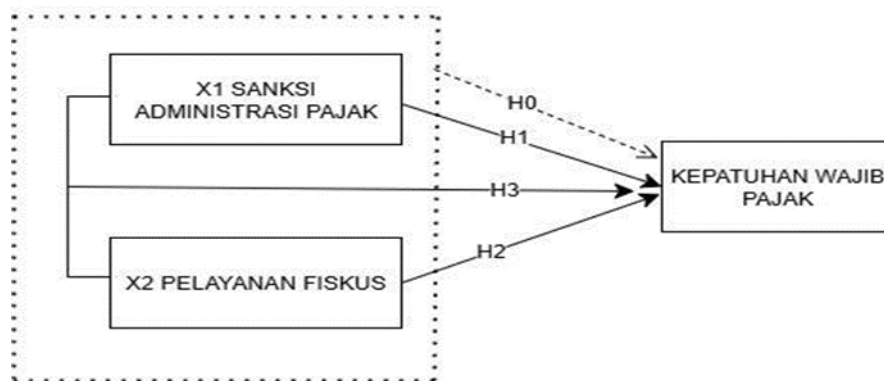
Menurut (Erica, 2021), secara umum ada 4 (empat) indikator atas kepatuhan pajak, yaitu:

- Kepatuhan Wajib Pajak (WP) Melakukan Pendaftaran diri
- Kepatuhan Wajib Pajak (WP) untuk dapat melakukan penyetoran kembali Surat Pemberitahuan (SPT) secara tepat waktu.
- Kepatuhan terkait penghitungan dan pembayaran pajak yang harus dibayar dari penghasilan yang diterima oleh Wajib Pajak (WP).

- d) Kepatuhan dari Wajib Pajak (WP) dalam menyelesaikan pembayaran tunggakan pajaknya baik itu pada Surat Tagihan Pajak (STP) maupun Surat Ketetapan Pajak (SKP).

Menurut Arrozi & Rahayu (2021) Kepatuhan Wajib Pajak terjadi ketika Wajib Pajak berhasil melaksanakan seluruh tanggung jawab perpajakannya termasuk mendaftarkan diri, menghitung serta membayar pajak terutang, menyelesaikan tunggakan yang ada dan menyetorkan kembali surat pemberitahuan. (Pratama and Urumsah 2023). Wajib pajak akan patuh terhadap peraturan perpajakan dengan adanya sanksi yang tegas sebagai hukuman jika wajib pajak melanggar peraturan perpajakan dan pelayanan fiskus yang membantu permasalahan wajib pajak dalam pelaporan pajaknya.

Berdasarkan jabaran diatas maka kerangka berpikir teoritis sebagai berikut :



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

menurut Hardani et al (2020) Hipotesis adalah suatu alat yang besar dayanya untuk menunjukkan benar atau salahnya dengan cara terbebas dari nilai dan pendapat peneliti yang menyusun dan mengujinya. Sehingga dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1 Sanksi administrasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Cikarang Selatan Tahun 2024

H2 Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

H3 Sanksi administrasi dan pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian kali ini yaitu metode deskriptif kuantitatif merupakan konsisten dengan variabel penelitian, fokus pada permasalahan aktual dan fenomena yang sedang terjadi serta menyajikan hasil penelitian dalam bentuk angka-angka yang bermakna (Sugiyono 2019). Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Cikarang Selatan sebanyak 373.003 dengan penentuan sampel menggunakan rumus slovin dan diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan kuesioner dengan beberapa teknik analisis seperti uji validitas dan reliabilitas, serta uji asumsi klasik seperti uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi. Pada pengujian hipotesis penelitian ini menggunakan uji analisis linier berganda dengan uji pengaruh menggunakan uji T sebagai uji parsial dan uji F sebagai uji simultan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Digunakan untuk mengetahui apakah pertanyaan yang diajukan valid dengan melihat nilai Corrected Item Total Correlation. Apabila item pernyataan mempunyai hitung $>$ dari r tabel maka dapat dikatakan valid. Pada penelitian ini jumlah sampel (n) = responden dan besarnya df dapat dihitung $120-2 = 118$ dengan $df = 118$ dan $\alpha = 0,05$ do dapat r tabel

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	signifikan	Keterangan
Sanksi Administrasi Pajak (X1)	P1	,567**	0,1779	0,000	Valid
	P2	,541**	0,1779	0,000	Valid
	P3	,552**	0,1779	0,000	Valid
	P4	,582**	0,1779	0,000	Valid
	P5	,566**	0,1779	0,000	Valid
	P6	,457**	0,1779	0,000	Valid
	P7	,574**	0,1779	0,000	Valid
	P8	-,269**	0,1779	0,000	Valid
	P9	,564**	0,1779	0,000	Valid

	P10	,611**	0,1779	0,000	Valid
Pelayanan Fiskus (X2)	P1	,540**	0,1779	0,000	Valid
	P2	,581**	0,1779	0,000	Valid
	P3	,524**	0,1779	0,000	Valid
	P4	,611**	0,1779	0,000	Valid
	P5	,602**	0,1779	0,000	Valid
	P6	,402**	0,1779	0,000	Valid
	P7	,655**	0,1779	0,000	Valid
	P8	-,187*	0,1779	0,041	Valid
	P9	,493**	0,1779	0,000	Valid
	P10	,534**	0,1779	0,000	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	P1	,589**	0,1779	0,000	Valid
	P2	,544**	0,1779	0,000	Valid
	P3	,565**	0,1779	0,000	Valid
	P4	,543**	0,1779	0,000	Valid
	P5	,580**	0,1779	0,000	Valid
	P6	,375**	0,1779	0,000	Valid
	P7	,558**	0,1779	0,002	Valid
	P8	-,211**	0,1779	0,000	Valid
	P9	,497**	0,1779	0,000	Valid
	P10	,595**	0,1779	0,000	Valid

Sumber : Olah data SPSS 27

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh butir pertanyaan pada ketiga variabel sanksi pajak, variabel pelayanan fiskus, dan variabel kepatuhan wajib pajak memiliki criteria valid. Hal tersebut dilihat dari t hitung $>$ t tabel (0,1779). Dengan demikian disimpulkan bahwa seluruh pernyataan pada ketiga variabel layak untuk digunakan dalam penelitian.

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas data dilakukan dengan menggunakan metode Alpha Cronbach yakni suatu

instrumen dikatakan reliabel bila memiliki koefisien keandalan reliabilitas sebesar 0,60 atau lebih

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar	Keterangan
Sanksi Administrasi Pajak (X1)	0,725	0,6	Reliabel
Pelayanan Fiskus (X2)	0,736	0,6	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,711	0,6	Reliabel

Sumber : Olah data SPSS 27

Dilihat dari tabel diatas nilai cronbach alpha atas variabel sanksi administrasi pajak 0,725, variabel pelayanan pajak 0,736, serta variabel kepatuhan wajib pajak. penulis menyimpulkan bahwa pernyataan dalam penelitian ini reliabel karena memenuhi ketentuan *cronbach's alpha* yaitu $> 0,06$.

Uji Normalitas

Dilakukan untuk melihat apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak yaitu pengujian one sample kolmogorov-smimov. Yaitu persamaan regresi dikatakan lolos normalitas apabila nilai signifikansi uji kolmogorov-Smimov lebih besar dari 0,05.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			120
Normal Parameters	Mean	0,0000000	
	Std. Deviation	5,40115538	
Most Extreme Differences	Absolute	0,078	
	Positive	0,054	
	Negative	-0,078	
Test Statistic			0,078
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			0,071
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d			0,074
	99% Confidence Interval	Lower Bound	0,068
		Upper Bound	0,081
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo			

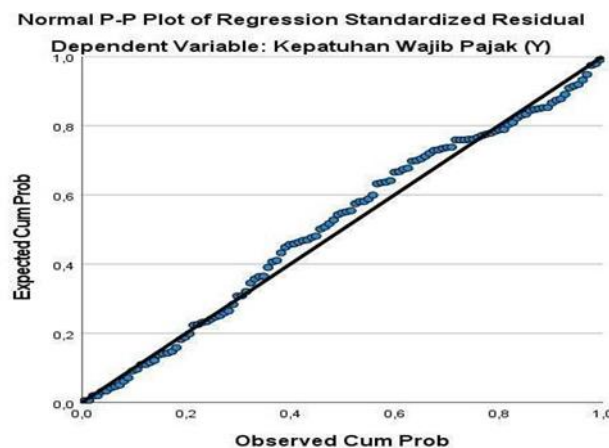
Gambar 2. Hasil Uji Normalitas

Sumber : Output SPSS Versi 27

Berdasarkan pada gambar diatas nilai sig atau tabel signifikan data pada uji

normalitas yaitu sebesar 0,071 dan mempunyai nilai $>0,05$. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan telah terdistribusi dengan normal.

Gambar 3. Grafik Normal Probability Plot Sumber : Output SPSS Versi 27



Dilihat Dari gambar hasil Output SPSS Versi 27 diatas menunjukkan titik-titik data searah dengan garis diagonal, yang berarti bahwa model asumsi regresi memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinearitas

Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi dan kemiripan antara variabel independen dan variabel bebas. Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara dua variabel bebas atau tidak terjadi gejala multikolinearitas. Untuk mengetahui adanya gejala multikolinearitas dapat dilihat melalui nilai toleransi (tolance) dan nilai VIF (Variance Inflation Factor)

Jika nilai $VIF < 10$ dan nilai Tolerance $> 0,1$ maka menunjukkan tidak terjadi gejala multikolinearitas.

Jika nilai $VIF > 10$ dan nilai Tolerance $< 0,1$ maka menunjukkan terjadi gejala multikolinearitas.

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
Model								
1	(Constant)	10,748	2,301		4,671	0,000		
	Sanksi Administrasi Pajak (X1)	0,376	0,096	0,384	3,930	0,000	0,653	1,531
	Pelayanan Fiskus (2)	0,207	0,103	0,200	2,008	0,047	0,628	1,592

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

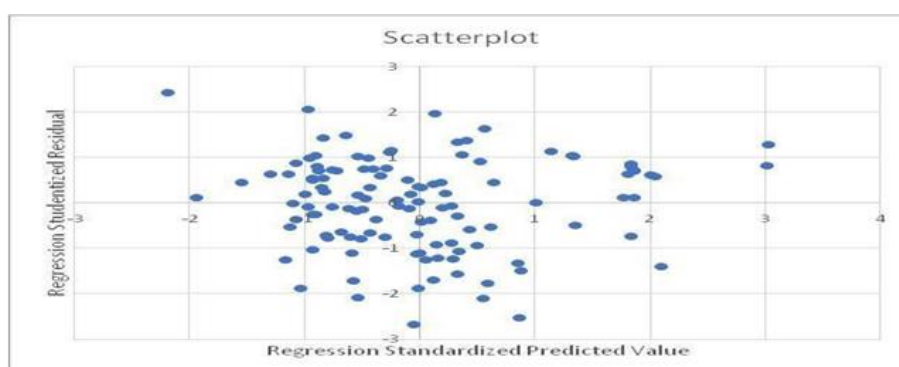
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Sumber : Olah data SPSS 27

Dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa seluruh variabel yang digunakan memiliki nilai tolerance lebih besar dari 0,10 yaitu variabel sanksi Pajak sebesar 0,653 dan variabel Pelayanan fiskus sebesar 0,628 dan tabel VIF menunjukkan lebih kecil dari 10 yaitu Sanksi Pajak 1,531 serta pelayanan fiskus sebesar 1,592. Sehingga dari hasil tersebut disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas

Uji Heteroskedastisitas

Digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan uji *scatter plot*.. Berdasarkan uji *scatter plot* jika didapat titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola maka disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi *heteroskedastisitas*.



Gambar 4. hasil Uji Heteroskedastisitas Sumber : Output SPSS Versi 27

Dilihat dari gambar diatas yang menunjukkan titik-titik yang menyebar dan tidak membentuk pola tertentu maka berarti pola ini bebas dari heteroskedastisitas. untuk mengetahui adanya heteroskedastisitas adalah ketentuan sebagai berikut

1. Jika nilai sig > 0,05 maka kesimpulannya yaitu tidak terjadi Heteroskedastisitas dalam model regresi
2. Jika nilai sig < 0,05 maka kesimpulannya yaitu terjadi Heteroskedastisitas dalam model regresi

Tabel 4. Uji Heteroskedastisitas

		Coefficients ^a		Standardize d Coefficients Beta	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
Model 1	(Constant)	5,212	1,193		4,367	0,000
	Sanksi Administrasi Pajak(X1)	0,020	0,050	0,045	0,392	0,696
	Pelayanan Fiskus (2)	-0,067	0,053	-0,144	-1,262	0,209

Sumber : Output SPSS 27

Dari hasil uji Heteroskedastisitas menunjukan bahwa sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak mempunyai nilai sig > 0,05 maka dapat disimpulkan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas atau lolos uji heteroskedastisitas

Uji AutoKorelasi

Digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model korelasi antara kesalahan pengguna pada periode t dengan kesalahan pada periode sebelumnya pada model regresi yang digunakan Model regresi yang baik yaitu regresi yang bebas dari autokorelasi.

1. Jika angka Durbin-Watson di bawah -2, berarti ada autokorelasi positif
2. Jika angka Durbin-Watson di antara -2 sampai +2, berarti tidak terjadi autokorelasi.
3. Jika angka Durbin-Watson di atas +2, berarti ada autokorelasi negative

Tabel 5. Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,531 ^a	0,282	0,263	5,29294	1,910
a. Predictors: (Constant), Pelayanan Fiskus (2) , Sanksi Administrasi Pajak (X1)					
b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)					

Sumber: Output SPSS Versi 27

Tabel 6. Perhitungan Durbin Watson

DW	DL	DU	4-DU
1,910	1,6427	1,7496	2,2504

Dari tabel diatas menunjukan bahwa Nilai $DW > DU < 4-DU$ maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi autokorelasi

Hasil Regresi Linear Berganda

Digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel independen dengan satu atau lebih variabel dependen Variabel independen dan dependen dalam penelitian. Bentuk dari persamaan regresi linear berganda yaitu:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2$$

Tabel 7. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,748	2,301		4,671	0,000
	Sanksi Administrasi Pajak (X1)	0,376	0,096	0,384	3,930	0,000
	Pelayanan Fiskus (2)	0,207	0,103	0,200	2,008	0,047
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)						

Sumber : Output SPSS Versi 27

Dari Persamaan data diatas dapat disimpulkan:

1. Nilai a menunjukan sebesar 10,748 nilai ini merupakan keadaan dimana sebelum

kepatuhan wajib pajak (Y) dipengaruhi oleh sanksi administrasi pajak (X1) dan Pelayanan fiskus (X2) jika tidak ada variabel independen maka kepatuhan pajak tidak akan mengalami perubahan

2. Nilai $b_{1.x1}$ sebesar 0,376 menunjukkan bahwa variabel sanksi administrasi pajak mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak yang berarti setiap kenaikan satuan variabel sanksi pajak mempunyai pengaruh sebesar 0.376. dengan mengasumsikan bahwa tidak ada variabel lain yang diteliti
3. Nilai $b_{2.x2}$ sebesar 0,207 menunjukan jika pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak yang berarti setiap kenaikan satuan variabel sanksi pajak mempunyai pengaruh sebesar 0. 207. dengan mengasumsikan bahwa tidak ada variabel lain yang diteliti

Uji Parsial (Uji T)

Uji secara parsial (Uji T) adalah mengukur pengaruh variabel independen secara individu terhadap variabel dependen. Hal ini dapat dilakukan dengan membandingkan hasil t hitung pada hasil SPSS, dengan kriteria berikut :

H_0 diterima ,jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, berarti variabel independen dipengaruhi oleh variabel dependen.

H_0 ditolak, jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, berarti variabel independen dipengaruhi oleh variabel dependen.

Tabel 8. Hasil Uji (T)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,748	2,301		4,671	0,000
	Sanksi Pajak(X1)	0,376	0,096	0,384	3,930	0,000
	Pelayanan Fiskus (2)	0,207	0,103	0,200	2,008	0,047

Sumber : Output SPSS 27

- a) Nilai t hitung variabel sanksi administrasi pajak (X1) sebesar 3,930 > nilai t tabel 1.98045, dan nilai signya yaitu sebesar 0,000 < 0,05 yang berarti bahwa variabel

sanksi pajak mempunyai pengaruh positif serta signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

- b) Nilai t hitung variabel pelayanan fiskus (X2) sebesar 2,008 > nilai t tabel 1.98045, dan nilai signya yaitu sebesar 0,047 < 0,05 yang berarti bahwa variabel sanksi pajak mempunyai pengaruh positif serta signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Uji Simultan (Uji F)

Uji secara simultan (Uji F) merupakan pengujian variabel independen secara simultan ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen. Untuk pengujian ini digunakan uji F yaitu dengan membandingkan $F_{hitung} > F_{tabel}$, kriteria pengujian sebagai berikut :

1. $F_{hitung} > F_{tabel}$ berarti variabel independen secara bersama-sama berpengaruh nyata terhadap variabel dependen atau H_0 ditolak dan H_a .
2. $F_{hitung} < F_{tabel}$ berarti variabel independen berpengaruh nyata terhadap variabel dependen atau H_0 ditolak

Relevansi : Mengetahui apakah gabungan kontribusi dan efektivitas pajak parkir berpengaruh terhadap pendapatan asli daerah secara menyeluruh.

Tabel 9. hasil uji (F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1264,090	3	421,363	15,041	,000 ^b
	Residual	3221,748	115	28,015		
	Total	4485,838	118			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

b. Predictors: (Constant), Pelayanan Fiskus (2), Sanksi Pajak(X1)

Sumber :Output SPSS Versi 27

Pada tabel diatas menunjukan F hitung 15,041 > nilai F tabel 3,090 dengan nilai signifikansi 0,000 yang dimana nilai ini lebih kecil dari 0,05 sehingga bisa disimpulkan bahwa variabel sanksi administrasi pajak (X1) dan variabel pelayanan fiskus (X2)

berpengaruh secara positif. Ini menunjukkan bahwa rerresi yang digunakan dapat dinyatakan mampu untuk memprediksi variabel kepatuhan wajib pajak (Y).

Koefisien Determinasi (R²)

Koefisiensi Determinasi adalah angka yang dinyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel bebas atau variabel bebas lebih dari satu (Variabel x) terhadap variabel terikat (Variabel Y). Pada penelitian ini menggunakan perhitungan dengan SPSS dan nilai koefisiensi determinasi ,dengan rumus sebagai berikut :

$$KD=(r)^2 \times 100\%$$

Tabel 10. Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (R²)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,531 ^a	0,282	0,263	5,29294	1,910
a. Predictors: (Constant), Pelayanan Fiskus (2) , Sanksi Pajak(X1)					
b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)					

Sumber : Output SPSS 27

Pada tabel diatas menunjukkan nilai adjusted R Square sebesar 0,263 atau 26,3% hasil ini menunjukan variabel sanksi administrasi pajak dan pelayanan fiskus memiliki kontribusi 28,2% terhadap kepatuhan. wajib pajak dan sisanya yaitu 71,8% disebabkan oleh variabel independen lain.

PEMBAHASAN

Pengaruh Sanksi Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan pada hasil penelitian ini mendapatkan hasil bahwa variabel X1 sanksi administrasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil uji t (uji parsial) yang menunjukan hasil r tabel sebesar 3,930 > nilai t tabel 1.98045, dan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang berarti bahwa variabel sanksi administrasi pajak mempunyai pengaruh positif serta signifikan terhadap kepatuhan

wajib pajak. Dan dapat disimpulkan bahwa H1 diterima. Yang berarti terdapat pengaruh secara parsial dan signifikan antara variabel X1 dan variabel Y yang menunjukkan bahwa sanksi administrasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka semakin tegas sanksi administrasi pajak akan membuat wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hal ini juga menjelaskan diterimanya hipotesis pertama (H1) bahwa sanksi administrasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. dimana hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Febriana and At 2021)

Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan pada hasil penelitian ini mendapatkan hasil bahwa variabel X2 Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil uji t (uji parsial) yang menunjukkan hasil r tabel sebesar $2,008 > \text{nilai } t \text{ tabel } 1.98045$, dan nilai signya yaitu sebesar $0,047 < 0,05$ yang berarti bahwa variabel pelayanan fiskus mempunyai pengaruh positif serta signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. maka bisa disimpulkan bahwa H2 diterima. Yang berarti terdapat pengaruh secara parsial dan signifikan antara variabel X1 dan variabel Y menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. yang menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Karena pelayanan fiskus merupakan layanan profesional yang diberikan oleh A/R kepada wajib pajak sehingga menimbulkan persepsi yang baik bagi wajib pajak guna menjadikan dasar acuan dalam memutuskan untuk membayar pajak tepat waktu

Hal ini juga menjelaskan diterimanya hipotesis pertama (H1) bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. dimana hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Daulay, Yuniati, and Prayogo 2024)

Pengaruh Sanksi Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan pada hasil penelitian ini mendapatkan hasil bahwa variabel X1 sanksi administrasi pajak dan variabel X2 Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil uji t (uji parsial) yang menunjukkan hasil menunjukkan F hitung $15,041 > \text{nilai } F \text{ tabel } 3,090$ dengan nilai

signifikansi 0,000 yang dimana nilai ini lebih kecil dari 0,05 yang berarti bahwa variabel sanksi administrasi pajak dan pelayanan fiskus mempunyai pengaruh positif serta signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan semakin tegas sanksi pajak dan semakin baik pelayanan fiskus maka wajib pajak akan patuh terhadap kepatuhan wajib pajak. hal tersebut menunjukkan bahwa H3 sanksi administrasi dan pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini juga menjelaskan diterimanya hipotesis pertama (H1) bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. dimana hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Febriana and At 2021)

KESIMPULAN

Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan bukti empiris tentang faktor- faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kepatuhan perpajakannya. Dan beberapa faktor yang peneliti pakai yaitu Sanksi Pajak dan Pelayanan Pajak. berdasarkan hasil olah data dan serangkaian pengujian yang telah dilakukan dengan aplikasi SPSS versi 27, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil uji t menunjukkan hasil t hitung 3,930 > nilai t tabel 1.98045, dan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang menunjukkan bahwa untuk variabel Sanksi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi diterima ini sesuai dengan hasil uji regresi linear berganda yang menunjukkan jika sanksi administrasi perpajakan berpengaruh sebesar 37,6%. Sehingga H1 diterima. Artinya Sanksi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Cikarang Selatan tahun 2024
2. Hasil uji t menunjukkan hasil t hitung sebesar 2,008 > nilai t tabel 1.98045, dan nilai signya yaitu sebesar 0,047 < 0,05 yang menunjukkan bahwa untuk variabel Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak orang pribadi diterima ini sesuai dengan hasil uji regresi linear berganda yang menunjukkan jika sanksi administrasi perpajakan berpengaruh sebesar 20,7%. Sehingga H2 diterima. Artinya pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cikarang Selatan tahun 2024

3. Berdasarkan hasil uji F menunjukan F hitung 15,041 > nilai F tabel 3,090 dengan nilai signifikansi 0,000 yang dimana nilai ini lebih kecil dari 0,05 yang berarti bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel independen sanksi administrasi pajak (X1) dan Pelayanan fiskus (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) di KPP Cikarang Selatan tahun 2024

DAFTAR PUSTAKA

- Alexander Thian. (2021). *Pengertian pajak menurut para ahli*.
- Daulay, L. A., Yuniati, S., & Prayogo, H. (2024). *Pengaruh sanksi pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak*.
- Erica. (2021). *Indikator kepatuhan perpajakan*.
- Febriana, N., & At, M. (2021). *Pengaruh sanksi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak*.
- Hardani, et al. (2020). *Metode penelitian kualitatif dan kuantitatif*. Hidayat, & Maulana. (2022). *Sanksi perpajakan sebagai alat preventif*.
- Kartika, A., & Iswara, I. B. (2022). *Pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak*. Klikpajak.id. (2022). *Fiskus: Pengertian dan perannya dalam perpajakan*. <https://klikpajak.id/blog/fiskus/>
- Lolowang, F., et al. (2022). *Peran fiskus dalam pemungutan pajak*. Lubis, M., et al. (2019). *Kepatuhan wajib pajak dan faktor yang memengaruhi*. Mansur. (2020). *Sanksi perpajakan dan implementasinya*