

## **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

**Evrida Sanny Raja Gukguk**

Fakultas Ekonomi dan Binis, Jurusan Akuntansi, Universitas Muhammadiyah Riau

Email: elvridasani@gmail.com

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah terdapat pengaruh antara kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Objek dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan Kota Pekanbaru. Metode pengumpulan sampel menggunakan metode *random sampling*. Sampel yang diambil sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi. Uji analisis data menggunakan metode regresi linier berganda yang pengolahannya dengan menggunakan SPSS 21. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan, tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata Kunci: Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak.

### **PENDAHULUAN**

Pajak menjadi salah satu masalah yang menjadi perhatian negara. Salah satu sumber pendapatan negara adalah dari pajak, tanpa adanya masyarakat tidak mungkin ada suatu pajak dapat diartikan sebagai pungutan yang dilakukan negara dengan tujuan untuk mensejahterakan rakyat, berdasarkan undang-undang yang berlaku di mana atas pungutan tersebut negara tidak memberikan kontraprestasi secara langsung kepada pembayaran pajak.

Usaha meningkatkan penerimaan negara disektor pajak mempunyai banyak kendala yaitu antara lain tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang masih rendah, sehingga Wajib Pajak berusaha untuk membayar kewajiban pajaknya lebih kecil dari yang seharusnya dan juga masih banyak Wajib Pajak yang tidak melaporkan dan membayarkan pajaknya. Dan penyebab faktornya adalah kepatuhan wajib pajak, yang dapat di pengaruhi oleh dua jenis faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor ini yang berasal dari diri wajib pajak sendiri dan masa pandemik COVID-19 saat ini. Pandemi COVID-19 yang terjadi di provinsi Riau telah berdampak di berbagai sektor, salah satunya pada perlambatan Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan pada tahun anggaran 2020 yang terdaftar di KPP Senapelan sebesar 205.373 SPT yang telah disampaikan yang terdiri dari 5.558 SPT, 20.197 SPT Orang Pribadi Nonkaryawan, dan 179.618 SPT Orang Pribadi Karyawan. Jumlah SPT yang telah di terima pada tahun 2020 sebanyak 265.231. Pada tahun 2020 karena adanya dampak COVID-19 ini mengalami penurunan, yang di terima 205.373 dengan pertumbuhan -23%.

**Tabel 1.1. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi  
Di KPP Pekanbaru Senapelan Periode 2014-2019**

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar		Jumlah SPT Tahunan		Presentase Tahunan	
	OP Non Karyawan	OP Karyawan	OP Non Karyawan	OP Karyawan	OP Non Karyawan	OP Karyawan
2014	20,260	59,454	3,670	33,656	18,11%	56,61%
2015	20,848	66,585	5,267	25,210	25,26%	37,86%
2016	20,787	73,162	4,798	28,071	23,08%	38,37%
2017	20,540	80,079	5,174	25,644	22,95%	32,02%
2018	20,270	84,037	6,267	54,041	30,91%	64,30%
2019	20,197	179,618	5,558	52,071	27,06%	28,98%

*Sumber: Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pekanbaru Senapelan*

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak terdaftar dari tahun 2014-2019 mengalami kenaikan setiap tahunnya, namun jumlah SPT tahunan yang dilaporkan oleh wajib pajak tidak sebanding dengan jumlah wajib pajak yang telah mendaftar. Sehingga presentase kepatuhan untuk OP Non Karyawan dan OP Karyawan mengalami penurunan yang cukup signifikan. Jika dilihat dari tabel tersebut, kepatuhan wajib pajak dalam membayar maupun yang melaporkan SPT masih lemah. Hal ini menunjukkan tingkat kepatuhan dari wajib pajak yang masih rendah harus di tingkatkan. Kepatuhan wajib pajak yang masih rendah diduga disebabkan beberapa faktor yaitu kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan yang mungkin belum berjalan dan diterapkan secara maksimal.

## TINJAUAN LITERATUR

### Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak. Erly Suandy (2011:128) pengertian kesadaran wajib pajak artinya wajib pajak mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan jumlah pajak yang terutang. Siti dan Rahayu (2010:141) pengertian kesadaran wajib pajak adalah kesadaran memenuhi kewajiban perpajakan tidak hanya tergantung kepada masalah-masalah teknis saja yang menyangkut metode pemungutan, tarif pajak, teknis pemeriksaan, penyidikan, penerapan sanksi sebagai perwujudan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang perpajakan dan pelayanan kepada wajib pajak selaku pihak pemberi dana bagi negara. Disamping itu juga pada kemauan wajib pajak sejauh mana wajib pajak tersebut akan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undang perpajakan.

### **Pelayanan Fiskus**

Menurut Rahayu (2017:162) Pelayanan perpajakan sebagai pelayanan public. Keputusan Materi Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-Pan) No. 18 tahun 1993 mengartikan pelayanan umum atau pelayanan public adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Menurut Rahayu (2017:163) pelayanan pajak merupakan pelayanan dari instansi pemerintah yang khusus berwenang mengurus masalah pajak yaitu Direktorat Jenderal Pajak. Menurut Rahmayanti (2010:92) Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan.

### **Sanksi Perpajakan**

Menurut Mardiasmo (2011:59) Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu Sanksi Administrasi dan Sanksi Pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja, dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, melalui pembayaran pajak, pemotongan pajak dan pemungutan pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan daerah (Undang-undang Nomor 16 Tahun 2019). Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Menurut Norman D. Nowak dalam Zain (2004), kepatuhan wajib pajak memiliki pengertian yaitu suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan.

## **HIPOTESIS**

### **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan**

Kesadaran wajib pajak dapat menjadi unsur penting dalam usaha meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Jika masyarakat memiliki persepsi positif terhadap pajak, memiliki pengetahuan yang baik tentang pajak, memiliki karakteristik baik dan memiliki informasi yang cukup tentang perpajakan serta ditambah dengan pelayanan yang memiliki kualitas baik dari aparat pajak tentunya akan menciptakan suatu kondisi yang baik untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Intinya adalah kerja sama dari dua arah sama dari dua hal yaitu kemauan (kesadaran) dari wajib pajak dan dorongan dari instansi pajak yang berupa pemberian pelayanan serta profesional dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Didukung dengan penelitian yang dilakukan Andinata (2015), Marpaung (2016), Arista (2017), As'ari dan Erawati (2018) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan

pernyataan dan penelitian sebelumnya, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H1: Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

**Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan**

Menurut Rahayu (2017:196) kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya ialah kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan kepada Wajib Pajak. Dengan sistem administrasi perpajakan yang efektif akan memberikan dampak pada peningkatan kualitas pelayanan pajak yang diberikan instansi pajak kepada Wajib Pajak. Sehingga Wajib Pajak rela untuk membayar pajak kepada Negara, tanpa mengharapkan kontraprestasi secara langsung. Menurut Rahayu (2017:165) tingkat kepuasan wajib pajak yang tinggi akan berdampak pada meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan baik dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh R.A Meiska (2017), Veronica (2015) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan pernyataan dan penelitian sebelumnya, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut :

**H2: Pelayanan Fiskus Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

**Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan**

Wajib pajak yang menganggap bahwa sanksi perpajakan yang akan dikenakan kepadanya apabila ia tidak melakukan kewajibannya lebih berat dari pada pajak yang seharusnya ia membayar, sehingga wajib pajak akan merasa lebih dirugikan maka wajib pajak akan cenderung lebih patuh dalam membayar kewajiban perpajakannya. Sedangkan wajib pajak yang tidak merasa takut atau keberatan sanksi yang akan dikenakan pada wajib pajak akibat tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya cenderung tidak patuh. Sanksi perpajakan yang diberikan atas kecurangan yang dilakukan oleh wajib pajak menunjukkan sikap ketegasan pemerintah dalam menanggapi kecurangan wajib pajak. Didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Ngadiman (2015), Erawati (2018) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakn berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan pernyataan dan penelitian sebelumnya, maka penelit merumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H3: Sanksi Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian Kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi/sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini di lakukan di Kota Pekanbaru tepatnya di kantor pelayanan pajak (KPP) Senapelan Riau.

Varibel yang digunakan dalam penelitian ini adalah empat variabel independen yaitu kesadaran Wajib Pajak, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan, serta satu variabel dependen yaitu kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer melalui kuesioner dan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Senapelan Pekanbaru. Populasi dari penelitian ini adalah orang

pribadi nonkaryawan dan orang pribadi karyawan yang sudah terdaftar di KPP Senapelan Pekanbaru. Teknik dalam pengambilan sampel penelitian menggunakan teknik pengumpulan data secara *Convenience sampling*, yaitu untuk memperoleh sampel yang memenuhi kriteria tertentu dibutuhkan karakteristik sampling dan jumlah sampel yang di butuhkan adalah 100 responden. Adapun penelitian ini menggunakan rumus slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus *representative* agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya sederhana. Rumus slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Kualitas Data

### Uji Validitas Data

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka hasil pengujian validitas dapat ditunjukkan sebagai berikut:

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Validitas Data**

Variabel	Butir Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y.1	0,603	0,174	Valid
	Y.2	0,565	0,174	Valid
	Y.3	0,537	0,174	Valid
	Y.4	0,536	0,174	Valid
	Y.5	0,609	0,174	Valid
	Y.6	0,693	0,174	Valid
	Y.7	0,645	0,174	Valid
	Y.8	0,693	0,174	Valid
	Y.9	0,787	0,174	Valid
Kesadaran Wajib Pajak (X1)	X1.1	0,835	0,174	Valid
	X1.2	0,755	0,174	Valid
	X1.3	0,747	0,174	Valid
	X1.4	0,857	0,174	Valid
	X1.5	0,712	0,174	Valid
	X1.6	0,835	0,174	Valid
Pelayanan Fiskus	X2.1	0,959	0,174	Valid
	X2.2	0,908	0,174	Valid
	X2.3	0,940	0,174	Valid

(X2)	X2.4	0,911	0,174	Valid
Sanksi Pajak (X3)	X3.1	0,804	0,174	Valid
	X3.2	0,733	0,174	Valid
	X3.3	0,794	0,174	Valid
	X3.4	0,773	0,174	Valid
	X3.5	0,793	0,174	Valid
	X3.6	0,535	0,174	Valid
	X3.7	0,876	0,174	Valid

Sumber: Data Primer Olahan, 2021

#### Uji Realibilitas Data

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Reliabilitas Data**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Standar	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,809	0,70	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak(X <sub>1</sub> )	0,873	0,70	Reliabel
Pelayanan Fiskus (X <sub>2</sub> )	0,946	0,70	Reliabel
Sanksi Pajak (X <sub>3</sub> )	0,876	0,70	Reliabel

Sumber: Data Primer Olahan, 2021

#### Uji Asumsi Klasik

##### Uji Normalitas Data

Hasil dari pengujian Normalitas *Kolmogorov – Smirnov* dapat dilihat dari tabel 4.9 berikut ini:

**Tabel 4.6**  
**Hasil Normalitas Kolmogorov-Smirnov**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.19263565
	Absolute	.085
Most Extreme Differences	Positive	.066
	Negative	-.085
Kolmogorov-Smirnov Z		0.85

Asymp. Sig. (2-tailed) 0.125

Sumber: Data Primer Olahan, 2021

### Uji Multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat ditabel berikut:

**Tabel 4.7**

#### Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients <sup>a</sup>	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kesadaran Wajib Pajak	.269	3.717
	Pelayanan Fiskus	.961	1.041
	Sanksi Pajak	.265	3.772

Sumber: Data Primer Olahan, 2021

### Uji Heterokedastisitas

Hasil pengujian heterokedastisitas dapat ditunjukkan pada tabel 4.8 berikut ini.

**Tabel 4.8**

#### Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser

Model	Coefficients <sup>a</sup>	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error			
		Beta				
1	(Constant)	.421	1.148		.367	.715
	Kesadaran Wajib Pajak	.074	.067	.225	1.110	.270
	Pelayanan Fiskus	.060	.035	.187	1.742	.085
	Sanksi Pajak	-.049	.061	-.164	-.804	.424

Sumber: Data Primer olahan, 2020

### Analisis Regresi Linear Berganda

Ringkasan hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS Versi 24 adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.9**

#### Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	
1	(Constant)	15.193	2.053	
	Kesadaran Wajib Pajak	.262	.119	.286
	Pelayanan Fiskus	.552	.062	.617
	Sanksi Pajak	.281	.109	.340

Sumber: Data Primer Olahan, 2021

Berdasarkan tabe 4.9, dapat dijabarkan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 15,193 + 0,262X_1 + 0,552X_2 + 0,281X_3$$

Keterangan:

- a = Nilai konstanta (a) sebesar 15,193. Artinya adalah apabila variabel independen diasumsikan nol (0), maka kepatuhan wajib pajak bernilai 15,193.
- b<sub>1</sub> = Nilai koefisien regresi variabel kesadaran wajib pajak (X<sub>1</sub>) sebesar 0,262. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan variabel kesadaran wajib pajak (X<sub>1</sub>) sebesar 1 satuan maka meningkatkan variabel kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 0,262 dengan asumsi variabel lainnya konstan.
- b<sub>2</sub> = Nilai koefisien regresi variabel pelayanan fiskus(X<sub>2</sub>) sebesar 0,552. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan pelayanan fiskus (X<sub>2</sub>) sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan variabel kepatuhan wajib pajak(Y) sebesar 0,552 dengan asumsi variabel lainnya konstan.
- b<sub>3</sub> = Nilai koefisien regresi variabel sanksi pajak (X<sub>3</sub>) sebesar 0,281. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan variabel sanksi pajak (X<sub>3</sub>) sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan variabel kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 0,281 dengan asumsi variabel lainnya konstan.

#### Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi(R<sup>2</sup>)**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.779 <sup>a</sup>	.607	.593	2.231

Sumber: Data Primer Olahan, 2021

#### Hasil Uji Hipotesis

##### Uji t (Uji Secara Parsial)

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Parsial (T)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	15.193	2.053		7.402	.000		
<sup>1</sup> Kesadaran Wajib Pajak	.262	.119	.286	2.191	.031	.269	3.717

Pelayanan Fiskus	.552	.062	.617	8.938	.000	.961	1.041
Sanksi Pajak	.281	.109	.340	2.592	.011	.265	3.772

**Sumber: Data Primer Olahan, 2021**

Pada tabel 4.11 adalah hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan uji signifikansi parameter individual (Uji Statistik parsial) dan pembahasannya untuk masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, sebagai berikut:

**1. Hasil Pengujian Hipotesis H<sub>1</sub>**

Untuk melihat pengaruh kesadaran wajib pajak (X<sub>1</sub>) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) digunakan uji statistik t. Berdasarkan data pada tabel 4.11 diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi sebesar  $0,031 < 0,05$ . Artinya variabel kesadaran wajib pajak (X<sub>1</sub>) berpengaruh kepatuhan wajib pajak (Y). Maka dapat diambil kesimpulan hipotesis pertama diterima.

**2. Hasil Pengujian Hipotesis H<sub>2</sub>**

Untuk melihat pengaruh pelayanan fiskus (X<sub>2</sub>) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) digunakan uji statistik t. Berdasarkan data pada tabel 4.11 diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Artinya variabel pelayanan fiskus (X<sub>2</sub>) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Maka dapat diambil kesimpulan hipotesis kedua diterima.

**3. Hasil Pengujian Hipotesis H<sub>3</sub>**

Untuk melihat pengaruh sanksi pajakn (X<sub>3</sub>) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) digunakan uji statistik t. Berdasarkan data pada tabel 4.11 diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi  $0,011 < 0,05$ . Artinya variabel sanksi pajak (X<sub>3</sub>) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Maka dapat diambil kesimpulan hipotesis ketiga diterima.

**Pembahasan**

**1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Dari hasil pengujian diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,031 < 0,05$ . Mengindikasikan bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Senapelan Kota Pekanbaru. Hal ini berarti semakin tinggi kesadaran wajib pajak, kepatuhan wajib pajak yang tinggi dapat tercapai. Hasil tersebut sesuai dengan hipotesis pertama yang menduga adanya pengaruh kesadaran wajib pajak (X<sub>1</sub>) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y), sehingga hipotesis pertama dinyatakan **diterima**.

**2. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Dari hasil pengujian diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Mengindikasikan bahwa variabel pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Senapelan Kota Pekanbaru. Dapat diartikan bahwa semakin tinggi dan baik pelayanan perpajakan yang diberikan oleh fiskus, maka dapat meningkatkan angka kepatuhan wajib pajak. Dengan kata lain, tingkat pelayanan fiskus yang tinggi akan berdampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak dengan baik dan pemenuhan kewajiban perpajakan. Hasil tersebut sesuai dengan hipotesis kedua yang menduga adanya pengaruh pelayanan fiskus (X<sub>2</sub>) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y), sehingga hipotesis kedua dinyatakan **diterima**.

**3. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Dari hasil pengujian diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,011 < 0,05$ . Dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Senapelan Kota Pekanbaru. Artinya semakin tegas sanksi pajak nya, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kegiatan perpajakannya. Hasil tersebut sesuai dengan hipotesis ketiga yang menduga adanya pengaruh sanksi pajak (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y), sehingga hipotesis ketiga dinyatakan **diterima**.

## **KESIMPULAN**

### **Kesimpulan**

Kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil analisis regresi dan pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Senapelan Kota Pekanbaru. Semakin baik kesadaran akan perpajakan yang dimiliki wajib pajak orang pribadi, maka semakin baik pula kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Senapelan Kota Pekanbaru. Bahwa, semakin baik pelayanan perpajakan yang diberikan fiskus di KPP maka akan semakin baik pula tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Sanksi Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Senapelan Kota Pekanbaru. Bahwa, semakin tegas sanksi perpajakan yang dibuat oleh pemerintah, maka akan meningkatkan angka kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### **Saran**

Berdasarkan hasil pengujian diatas, maka penelitian dapat memberikan saran kepada peneliti selanjutnya sebagai berikut:

1. Bagi penelitian selanjutnya
  - a. Diharapkan agar peneliti selanjutnya lebih mampu mengendalikan kesungguhan, keterbukaan, serta kejujuran responden dalam memilih opsi jawaban sesuai dengan keadaan dan kenyataan sebenarnya.
  - b. Penelitian ini hanya menguji tiga variabel bebas yaitu kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak. Maka disarankan untuk peneliti selanjutnya agar menambah variabel yang lain, seperti variabel pengetahuan peraturan perpajakan, dimana jika wajib pajak lebih memahami pengetahuan tentang perpajakan, maka tujuan kepatuhan wajib pajak itu sendiri akan dapat tercapai.
2. Bagi Pihak Pemerintah
  - a. Disarankan kepada pihak KPP Senapelan untuk senantiasa memaksimalkan pelayanan yang diberikan fiskus serta berupaya meningkatkan kesadaran wajib pajak, sehingga target kepatuhan wajib pajak yang sudah dibuat, dapat tercapai.

Selanjutnya, disarankan kepada pihak KPP Senapelan Kota Pekanbaru, agar menegakkan dan menjalankan sanksi perpajakan yang ada, bagi wajib pajak yang melanggar norma perpajakan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Andinata., M. C. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol.4 No.2 (2015), 4*, 1-15.
- Arista, a. L. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Semarang. p-ISSN 2550-0376 | e-ISSN 2549-9637, 1 (2): 173-187.
- Erawati. R. a. (2018). Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana. Vol 22-3*.
- R. A, M. L., & Dini, W. H. (2017). Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Kontemporer (JRAK) Volume 9, No 2, Oktober 2017, Hal. 55-65, 9, 55-65*.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal. Yogyakarta: Graha Ilmu*.
- Rahayu, N. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Akuntansi Dewantara VOL. 1 NO. 1 APRIL 2017, 1*, 15-30.
- Rahmayanti. (2010;92). *Pelayanan Adminitrasi Perpajakan 2*.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi
- Norman, D. N. dan Zain (2004). *Tax Administration Theory And Practice Salemba Empat*.
- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 Perubahan Ke Empat Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan Pada Pasal 1 Ayat (1). Pengertian Pajak Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019
- Veronica, A. (2015). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Pajak, Persepsi Pengetahuan Korupsi, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ( Wpop ) Pada Kpp Pratama Senapelan Pekanbaru. *Jurnal Fekon. Vol. 2 No. 2* .