

***THE INFLUENCE OF TAX SANCTIONS AND SERVICE QUALITY ON  
TAXPAYER COMPLIANCE IN PAYING LAND AND BUILDING TAX (PBB)  
(CASE STUDY AT THE REGIONAL REVENUE AGENCY UPT PPD CENTRAL  
BANDUNG REGION)***

**PENGARUH SANKSI PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN  
BANGUNAN (PBB) (STUDI KASUS PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH  
UPT PPD WILAYAH BANDUNG TENGAH)**

**Ramadhani Zafran<sup>1</sup>, Tria Apriliana<sup>2</sup>**

Program Studi Akuntansi, Universitas Widyatama<sup>1,2</sup>

[ramadhani.zafran@widyatama.ac.id](mailto:ramadhani.zafran@widyatama.ac.id)<sup>1</sup>, [tria.apriliana@widyatama.ac.id](mailto:tria.apriliana@widyatama.ac.id)<sup>2</sup>

**ABSTRACT**

*This study aims to determined and analyzed the effect of tax sanctions on taxpayer compliance, to determine and analyze the effect of service on taxpayer compliance and to determine and analyze the effect of tax sanctions and service quality on taxpayer compliance. In this study the method used is an explanatory survey. The data collection technique used in this study used a questionnaire technique with a sample of 100 people. Data processing techniques using editing, coding and tabulation. Data analysis techniques used descriptive statistical tests, validity tests, reliability tests, classic assumption tests, normality tests, multicollinearity tests, heteroscedasticity tests, multiple linear regression analysis, T tests, F tests, and analysis of the coefficient of determination. Based on the research results, tax sanctions affect taxpayer compliance registered with the Regional Revenue Agency UPTD PPD in the Central Bandung region with a t-count of 2,959 > t-table (1,984) and has a significance value of 0.004, less than 0.050. This means that the better the tax sanctions applied, the better the taxpayer compliance will be. Based on the research results, service quality affects taxpayer compliance registered with the UPTD PPD Regional Revenue Agency for the Central Bandung Region. This means that the better the quality of services provided, the better the Taxpayer Compliance based on the comparison between tcount and ttable which shows tcount of 5,172, while ttable is (1,984). From these results it could be seen that tcount > ttable, namely 5,172 > 1,984. Based on the results of research on Tax Sanctions and Service Quality, they simultaneously influence taxpayer compliance registered at the Regional Revenue Agency UPTD PPD in the Central Bandung Region with F count greater than F table value, namely 86,296 > 3,089, with a significance value of 0.000 < 0.050.*

**Keywords:** Tax Sanctions, Service Quality, Taxpayer Compliance

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini guna mendalami serta melaksanakan analisis pengaruh sanksi pajak pada patuhnya individu, pengaruh pelayanan pada patuhnya individu, serta pengaruh sanksi pajak serta kualitas pelayanan pada patuhnya individu. Metode yang dimanfaatkan survey explanatory serta teknik pengumpulan datanya yakni kuesioner 100 orang sampel. Editing, koding, serta tabulasi menjadi teknik olah datanya. Sementara teknik analisis datanya memanfaatkan uji statistik deskriptif, analisis koefisiensi determinasi, regresi linear berganda, uji F, uji T, heteroskedastisitas, multikolinearitas, normalitas, asumsi klasik, reliabilitas serta validitas. Berdasarkan hasil penelitian sanksi

pajak memengaruhi patuhnya individu yang terdaftar pada Badan Pendapatan Daerah UPTD PPD Wilayah Bandung Tengah dengan nilai  $t$  hitung  $2.427 > t_{tabel}$  (1.984) serta mempunyai nilai signifikansi 0,0017 lebih kecil dari 0,050. Dengan artian kepatuhan wajib pajak kian baik, ketika penerapan sanksi pajak juga kian baik. Berlandaskan hasil kualitas pelayanan memberi pengaruh pada patuhnya individu yang terdaftar pada lokasi penelitian. Artinya patuhnya individu akan kian baik ketika kualitas pelayanan juga baik berlandaskan perbandingan antara thitung dengan ttabel yang menunjukkan thitung 5.223, sementara ttabel (1.984). Dari hasil tersebut bisa dilihat dimana thitung  $>$  ttabel yaitu  $5.223 > 1.984$ . Berdasarkan hasil penelitian Sanksi Pajak serta kualitas pelayanan memengaruhi secara simultan pada kepatuhan wajib pajak yang terdaftar pada lokasi penelitian melalui  $F$  hitung  $>$  nilai  $F$  tabel yakni  $70.078 > 3.089$ , nilai signifikansi  $0,000 < 0,050$ .

**Kata Kunci:** Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak

## 1. PENDAHULUAN

Jalannya roda pemerintahan serta perekonomian layaknya sektor industri, perbankan, kesehatan, serta pendidikan yang menjadi pendanaan pembangunan kepada rakyat sangat diberi pengaruh oleh besarnya kontribusi penerimaan pajak.

Sebagaimana disebut pada UU No 16 Tahun 2009, pemberian wajib yang ditujukan pada negara dari individu atau organisasi berlandaskan UU, dimana imbalannya tidak secara langsung serta dimanfaatkan guna kepentingan negara.

Penghasilannya mencakup bermacam sektor yakni didapat dari PBB, PBB-P2 yang menjadi sumber penerimaan pemerintah daerah yang dimanfaatkan guna membelanjai pengeluaran pemerintah. PBB-P2 diambil berlandaskan pada aturan UU Perpajakan tanpa imbalan langsung dari daerah. Tiap tahunnya, pendapatan dari pajak selalu ditingkatkan (Tawas et al., 2016)

Banyak faktor yang bisa memberi pengaruh patuhnya wajib pajak ketika membayar pajak yakni, sanksi pajak, SPPT, pengetahuan mengenai pajak, sadarnya wajib pajak, sikap, NJOP, serta lain sebagainya. NJOP ialah indikasi nilai jual tanah atau bangunan yang dipunya wajib pajak. Sikap yakni pernyataan evauatif yang memberi

keuntungan mengenai peristiwa, orang, atau objek (Pertiwi et al., 2017). Sikap wajib pajak pada layanan pajak bisa menyebar pengaruh pada patuhnya individu.

Kepatuhan wajib pajak yakni keadaan taatnya individu pada keharusan pajak selaras dengan UU yang ada (Imaniati & Isroah, 2016). Sebagaimana disampaikan Dirjen Pajak, pada tahun 2021 hanya 9 juta wajib pajak yang sudah memberi laporan Surat Pemberitahuan (SPT). Dimana masih jauh dari sasaran yakni 80% atau 15,2 juta orang yang melaporkan.

Guna memberi pelayanan PBB dengan baik, terdapat tuntutan reformasi kebijakan pelayanan publik layaknya pemungutan PBB yang bisa memberi kontribusi pada PAD yang mana akan mencapai transparansi serta adanya tanggung jawab semua komponen, proses pelayanannya serta SDM pemberi layanan, serta penguatan unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan.

Selain kualitas pelayanan atau patuhnya individu ketika melaksanakan pembayaran, sanksi pajak menjadi faktor lain. Sanksi pajak dilaksanakan oleh individu yang melaksanakan pelanggaran aturan pajak yang ada serta mempunyai akibat pada kerugian negara ataupun daerah yang mana bisa meminimalisir individu supaya tidak

melaksanakan pelanggaran aturan pajak (N. Rahayu, 2017).

Tujuan dari sanksi pajak yakni guna mewujudkan kepatuhan masyarakat dalam membayarkan pajaknya. Sanksi pajak yang dikenakan oleh pemerintah pada umumnya akan berupa denda administrasi. Melalui sanksi pajak ini akan memberi pengaruh pada tindakan individu (Parera & Erawati, 2017).

**Tabel 1. Target serta Realisasi PBB Tahun 2018-2022**

Tahun	Target Murni PBB (Rp)	Target Perubahan (Rp)	Realisasi PBB	Persentase %
2018	700.500.000.000	-	552.686.400.078	79%
2019	630.000.000.000	630.000.000.000	558.242.627.008	88%
2020	780.000.000.000	500.000.000.000	505.193.534.229	104%
2021	700.000.000.000	500.000.000.000	509.056.381.743	108%
2022	670.000.000.000	-	540.926.563.518	80%

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung, 2023

Melalui tabel tersebut, bisa ditinjau realisasi penerimaan PBB tiap tahunnya di Kota Bandung. Dari tahun 2018 sampai 2021 menunjukkan realisasi penerimaan PBB di Kota Bandung terjadi peningkatan dan penurunan di tiap tahunnya. Tahun 2018 realisasinya Rp. 552.686.400.078, dengan persentase 79%, lalu tahun 2019 realisasinya menjadi Rp. 558.242.627.008, persentasenya 88%, kemudian di tahun 2020 menjadi Rp. 505.193.534.229 persentasenya 104% dan tahun 2021 realisasinya menjadi Rp. 509.056.381.743 persentasenya 108%. Dan ditahun 2022 realisasinya Rp.540.926.563.518 persentasenya 80%.

Sesuai Peraturan Wali Kota Bandung No. 42 Tahun 2020 mengenai perubahan Peraturan Wali Kota No. 22 Tahun 2020 mengenai pemberian insentif pajak daerah guna menangani akibar ekonomi virus corona, bahwa Wajib Pajak mendapatkan relaksasi batas waktu pembayaran pajak daerah sampai dengan Desember 2020, oleh karenanya seluruh Wajib Pajak dianggap 100% memenuhi ketentuan peraturan

wali kota.

Tujuan dari penelitian ini guna melaksanakan pemahaman serta analisis pengaruh sanksi pajak pada patuhnya individu, pengaruh pelayanan pada patuhnya individu, serta pengaruh sanksi pajak serta kualitas pelayanan pada patuhnya individu.

### Kajian Pustaka Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

Mardiasmo (2018a), memberi penjelasan pajak yakni sumbangan yang ditujukan ke negara berlandaskan UU dimana imbalannya secara tidak langsung. PBB merupakan pajak pada bumi serta bangunan berdasar UU No. 12 Tahun 1985 yang mana sudah dilaksanakan perubahan melalui UU No. 20 Tahun 2000.

### Wajib Pajak

Wajib pajak sebagaimana dipaparkan Sari (2016) yakni individu atau organisasi mencakup pemenuhan, pemotongan, serta pungutan pajak dengan kewajiban atau hak pajak selaras dengan aturan UU pajak. Wajib Pajak Pribadi ialah tiap orang dengan penghasilan lebih dari syarat tidak terkena pajak. Tiap individu di Indonesia diwajibkan mendaftar serta mengantongi NPWP, kecuali ditentukan pada UU (Mulyono, 2012).

### Kepatuhan Wajib Pajak

Tiap individu yang selaras dengan persyaratan sebagai pembayar pajak serta sudah mendaftar ke KPP selaras dengan aturan nilai pajak disebut wajib pajak. Wajib pajak bisa dinyatakan patuh bila mempunyai sikap taat ketika menjalankan tanggungan pajaknya selaras dengan UU yang ada (Faizin & Ruhana, 2016).

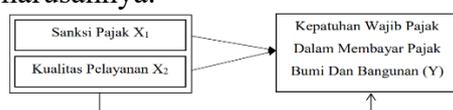
### Sanksi Pajak

Sanksi ialah tindakan hukum

ketika adanya pelanggaran pada aturan UU pajak (Kurniawan, 2019). Pengenaan sanksi pajak pada individu bisa menimbulkan kepatuhan individu guna memberi peningkatan kepatuhan individu. Hal ini akan terjadi sebab individu akan mempunyai fikiran adanya sanksi berat dari tindakannya (Rahayu, 2010).

### Kualitas Pelayanan Perpajakan

Cara petugas guna memberi bantuan apapun keperluan individu atau wajib pajak disebut kualitas pelayanan pajak (Sari & Fidiana, 2017). Peningkatan kepatuhan individu, akan terjadi melalui terwujudnya pelayanan fiskus yang baik. Melalui terwujudnya pelayanan dengan kualitas baik akan mewujudkan akibat positif yakni kesediaan individu ketika melaksanakan keharusannya.



Gambar 1.

### METODE PENELITIAN

Survey explanatory menjadi metode yang dimanfaatkan, yakni survei guna memberi penjelasan hubungan dua variabel atau lebih dari uji hipotesis. Survei dilaksanakan melalui pengambilan populasi, melalui pemanfaatan kuesioner sebagai instrumen penghimpunan data. Dalam mendapatkan informasi sehubungan dengan masalah pada Laporan Tugas Akhir ini, penulis menetapkan lokasi yang dilaksanakan pada penelitian ini yakni Badan Pendapatan Daerah UPTD PPD Wilayah Bandung Tengah.

Objeknya yakni sanksi pajak serta kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak. Variabel independennya yakni sanksi pajak serta kualitas pelayanan sementara itu variabel dependennya yakni kepatuhan wajib pajak. Unit

analisisnya yakni wajib pajak terverifikasi lokasi penelitian. Dimana sampel yang dimanfaatkan yakni 100 responden.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan memanfaatkan teknik kuesioner. Editing, koding serta tabulasi menjadi teknik olah data yang dimanfaatkan. Teknik analisis data memanfaatkan uji statistic deskriptif, regresi linear berganda, uji T, koefisien determinasi, uji F, heteroskedastisitas, multikolinearitas, normalitas, asumsi klasik, reliabilitas, serta validitas.

## HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

### Deskripsi Hasil Penelitian

#### Uji Validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Rhitung	Rtabel	Kesimpulan
1	SANKSI PAJAK (X1)			
	1	0.753	0.1966	Valid
	2	0.719	0.1966	Valid
	3	0.742	0.1966	Valid
	4	0.719	0.1966	Valid
	5	0.779	0.1966	Valid
	6	0.754	0.1966	Valid
	7	0.721	0.1966	Valid
2	KUALITAS PELAYANAN (X2)			
	1	0.692	0.1966	Valid
	2	0.727	0.1966	Valid
	3	0.693	0.1966	Valid
	4	0.704	0.1966	Valid
	5	0.764	0.1966	Valid
	6	0.766	0.1966	Valid
	7	0.703	0.1966	Valid
	8	0.695	0.1966	Valid
	9	0.696	0.1966	Valid
	10	0.733	0.1966	Valid
3	KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Y)			
	1	0.707	0.1966	Valid
	2	0.740	0.1966	Valid
	3	0.695	0.1966	Valid
	4	0.791	0.1966	Valid

Sumber: Data Diolah

Berlandaskan uji validitas koefisiensi korelasi butir pertanyaan tersebut, diperoleh informasi dimana seluruh item pertanyaan pada tiap variabel mempunyai nilai rhitung > rtabel berlandaskan hal tersebut maka bisa diambil simpulan dimana tiap item pertanyaan valid serta bisa lanjut ke uji realibilitas.

#### Uji Realibilitas

Tabel 3. Hasil Uji Realibilitas

No Variabel	Cronbach's Alpha	Keputusan
-------------	------------------	-----------

1	Sanksi Pajak (X1)	0.863	Reliabel
2	Kualitas Pelayanan (X2)	0.895	Reliabel
3	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.713	Reliabel

Sumber : *Data Diolah*

Berlandaskan hasil uji realibilitas, didapat informasi dimana semua variabel bernilai Cronbach's Alpha > 0.70. Berlandaskan hasil tersebut maka bisa diambil simpulan dimana semua variabel sudah reliabel.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

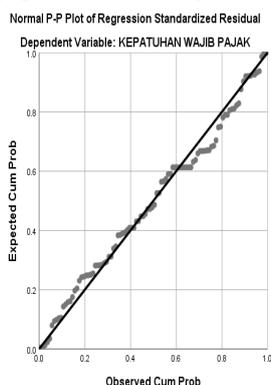
**Tabel 4. Uji Hasil Normalitas**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.63826868
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.083
	Positive	.083
	Negative	-.060
Test Statistic		.083
Asymp. Sig. (2-tailed)		.089 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.  
 b. Calculated from data.  
 c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data Diolah

Berlandaskan uji normalitas melalui Kolmogorov-Smirnov, bisa ditinjau Asymp. Sig. (2-tailed) 0,131. Dikarenakan nilai probabilitas p, 0,131 > tingkat signifikansi, 0,05. Bisa diartikan asumsi normalitas sudah terpenuhi. Secara visual gambar grafik normal probability plot bisa ditinjau :



**Gambar 1. Grafik Normal Probability Plot**

Sumber: Data Diolah

### Uji Multikolinearitas

**Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas**

Model	Coefficients <sup>a</sup>							
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance VIF		
1	(Constant)	1.738	1.179		1.475	.144		
	SANKSI PAJAK	.148	.061	.260	2.427	.017	.348	2.874
	KUALITAS PELAYANAN	.228	.044	.559	5.223	.000	.348	2.874

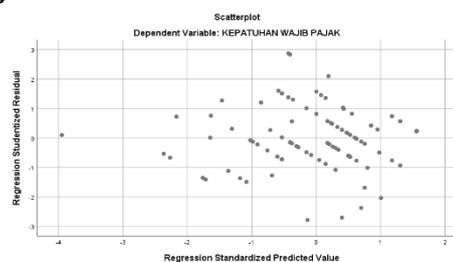
a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Sumber: Data Diolah

Data yang dimanfaatkan pada penelitian ini yakni data variabel independen. Berlandaskan tabel tersebut, didapat hasil yakni :

1. Nilai VIF pada variabel SANKSI PAJAK yakni 2.874 < 10 melalui nilai Tolerance 0.348 > 0.10 maka variabel Independent SANKSI PAJAK bisa dikatakan tidak ada gejala multikolonieritas.
2. Pada variabel KUALITAS PELAYANAN diperoleh nilai VIF 2.874 < 10 dengan nilai Tolerance 0.348 > 0.10 dimana variabel Independent KUALITAS PELAYANAN bisa dikatakan tidak ada gejala multikolonieritas

### Uji Heteroskedastisitas



**Gambar 2. Grafik Scatterplot**

Bisa ditinjau pada grafik scatterplot tersebut, penyebaran titik-titik disekitar angka 0 pada sumbu Y, data menyebar acak. Bisa diambil simpulan dimana tidak ada heteroskedastisitas, analisis melalui pemanfaatan scatter plot mempunyai sejumlah kekurangan yang dikarenakan jumlah tinjauan memberi pengaruh hasilplotting. Semakin sedikit jumlah sampel pengamaan, makin sulit juga interpretasi hasil. Diperlukan uji statistik yang lebih baik guna memberi jaminan akurasi dari hasil yakni uji glesjer.

Pelaksanaan uji glesjer melalui pengregresian nilai absolute residual pada variabel independen, berikut ialah dasar keputusan uji heteroskedastisitas melalui uji glesjer.

- Bila nilai Sig. > 0.05 Tidak ada heteroskedastisitas
- Bila nilai Sig. < 0.05 ada heteroskedastisitas

Dibawah ini menjadi hasil uji heteroskedastisitas..

**Tabel 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Std.
					Error
1 (Constant)	2.038	.754	2.703	.008	
SANKSI PAJAK	.040	.039	.174	1.026	.307
KUALITAS PELAYANAN	-.047	.028	-.284	-1.677	.097

a. Dependent Variable: absres

Sumber: Data Diolah

Nilai probabilitas (Sig) variabel SANKSI PAJAK 0.307, pada KUALITAS PELAYANAN 0.097. Dikarenakan nilai probabilitas (Sig) seluruh variabel > signifikansi 0.05 atau 5% maka bisa diambil simpulan terpenuhinya asumsi homoskedastisitas dengan artian tidak ada gejala heteroskedastisitas serta bisa dimanfaatkan guna melaksanakan uji melalui model uji regresi linear berganda.

**Analisis Data**

**Analisis Linear Berganda**

**Tabel 7. Hasil Analisis Linear Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Std.		
					Error		Beta
1 (Constant)	1.738	1.179	1.475	.144			
SANKSI PAJAK	.148	.061	.260	2.427	.017	.348	2.874
KUALITAS PELAYANAN	.228	.044	.559	5.223	.000	.348	2.874

a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Sumber: Data Diolah

Berlandaskan hasil analisis regresi linear berganda, didapat model regresi yakni:

$$Y = 1.738 + 0.148X_1 + 0.228X_2$$

Yang mana :

Y = KEPATUHAN WAJIB PAJAK

X1 = SANKSI PAJAK

X2 = KUALITAS PELAYANAN

Berlandaskan model regresi linear berganda, didapat informasi yakni.

- Konstanta 1.738 dengan artian bila tidak ada perubahan pada nilai variabel independen maka variabel dependent nilainya yakni 1.738
- Koefisien regresi pada variabel SANKSI PAJAK (X1) 0.148 serta positif dengan artian bila variabel SANKSI PAJAK naik 1 poin secara signifikan, serta variabel independen lain tetap nilainya. Maka variabel SANKSI PAJAK memberi peningkatan nilai dari variabel KEPATUHAN WAJIB PAJAK 0.148
- Koefisien regresi pada variabel KUALITAS PELAYANAN (X2) 0.228 serta positif yang mana artinya bila variabel KUALITAS PELAYANAN naik 1 poin secara signifikan, serta variabel independen lain tetap nilainya. Maka variabel KUALITAS PELAYANAN akan memberi peningkatan nilai dari variabel KEPATUHAN WAJIB PAJAK 0.228

**Uji-t**

**Tabel 8. Hasil Uji-t**

Model	Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficient	Standardized Coefficient	t	Sig.	Std.		
					Error		Beta
1 (Constant)	1.738	1.179	1.475	.144			
SANKSI PAJAK	.148	.061	.260	2.427	.017	.348	2.874
KUALITAS PELAYANAN	.228	.044	.559	5.223	.000	.348	2.874

a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Sumber: Data Diolah

Berlandaskan uji t, didapat informasi yakni:

- Variabel SANKSI PAJAK nilai signifikansinya 0.017, nilai tersebut < 0.05. Sementara itu t hitung nilai 2.427 > ttabel (1.984) maka variabel SANKSI PAJAK memengaruhi variabel Y. Yang menjadikan

- hipotesis pertama,  $H_1$  : variabel  $X_1$  memengaruhi signifikan secara parsial pada variabel  $Y$  “diterima”.
2. Variabel KUALITAS PELAYANAN mempunyai nilai signifikansi 0.000, dimana  $< 0.05$ . Sementara  $t$  hitung didapat nilai  $5.223 > t_{tabel} (1.984)$  maka variabel KUALITAS PELAYANAN memberi pengaruh pada variabel  $Y$ . Yang menjadikan hipotesis kedua,  $H_2$  : variabel  $X_2$  memengaruhi signifikan secara parsial pada variabel  $Y$  “diterima”

## Uji F

**Tabel 9. Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	422.273	2	211.137	77.078	.000 <sup>b</sup>
	Residual	265.709	97	2.739		
	Total	687.982	99			

a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PAJAK

Sumber: Data Diolah

Berlandaskan hasil, didapat informasi nilai signifikansi  $0.000 < 0.05$  serta nilai  $F_{hitung} 77.078 > F_{tabel} 3.089$  bisa diartikan variabel independen memberi pengaruh variabel dependent. Maka, bisa diambil simpulan dimana ada pengaruh signifikan simultan  $X_1$  serta  $X_2$  pada variabel dependent  $Y$ .

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

**Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.783 <sup>a</sup>	.614	.606	1.655072

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PAJAK  
b. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Sumber: Data Diolah

Berlandaskan hasil uji koefisien determinasi, nilai  $R^2$  dimanfaatkan guna memahami kemampuan variabel bebas ketika memberi penjelasan variabel terikat. Berlandaskan tabel, bisa ditinjau dimana nilai  $R^2$  0,606 dengan artian dimana 60.6% variasi dari variabel dependent KEPATUHAN WAJIB PAJAK bisa diterangkan variasi dua variabel independen yakni SANKSI

PAJAK serta KUALITAS PELAYANAN. Sementara sisanya ( $100\% - 60.6\% = 39.4\%$ ) diberi pengaruh variabel lain diluar penelitian.

## Pembahasan

### Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hubungan sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak ketika melaksanakan pembayaran PBB menunjukkan bahwa hipotesis berpengaruh secara signifikan. Nilai  $t_{hitung} 2.427 > t_{tabel} (1.984)$  serta mempunyai nilai signifikansi  $0,0017 < 0,050$ , maka  $H_1$  dapat di terima berlandaskan nilai statistik. Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan nilai positif dengan artian makin tinggi sanksi pajak maka makin tinggi juga kepatuhan individu, serta sebaliknya. Hasil menunjukkan dimana sanksi pajak bisa memberi peningkatan patuhnya individu ketika melaksanakan pembayaran PBB. Dengan berlakunya sanksi pajak akan memberikan dampak positif pada patuhnya individu. Hasil ini selaras dengan analisis Herlina (2020) dimana sanksi pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak secara signifikan.

### Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berlandaskan hasil uji hipotesis dari perbandingan  $t_{hitung}$  serta  $t_{tabel}$  yang menunjukkan  $t_{hitung} 5.223$ , sementara  $t_{tabel} (1.984)$ . Dari hasil tersebut bisa dilihat dimana  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $5.223 > 1.984$ , ambang batas signifikansi  $0,000 < 0,050$ , maka  $H_2$  diterima. Hasil yang diterima menunjukkan nilai positif yang artinya makin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi juga kepatuhan individu, serta sebaliknya. Sehingga apabila ingin meningkatkan kepatuhan individu maka kualitas pelayanan harus ditingkatkan. Wajib pajak cenderung mematuhi kewajiban perpajakannya bila petugas

mampu memberi kualitas baik. Penelitian sebelumnya milik Herlina (2020) dimana kualitas pelayanan memengaruhi kepatuhan wajib pajak secara signifikan.

### **Pengaruh Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berlandaskan hasil uji simultan bisa ditinjau dimana nilai  $F$  hitung  $>$  nilai  $F$  tabel yakni  $77.078 > 3.089$ , melalui nilai signifikansi  $0,000 < 0,050$ . Dengan artian variabel sanksi pajak ( $X_1$ ) serta kualitas pelayanan ( $X_2$ ) apabila diuji simultan akan memengaruhi kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ).

Hasil penelitian yang dilaksanakan memperoleh hasil positif artinya makin tinggi sanksi pajak serta kualitas pelayanan, makin tinggi pula patuhnya individu, serta sebaliknya. Hasil ini selaras dengan analisis Herlina (2020), dimana ada pengaruh signifikan Sanksi Pajak serta Kualitas Pelayanan pada kepatuhan wajib pajak.

### **PENUTUP**

#### **Kesimpulan**

Berlandaskan hasil analisis, maka sejumlah simpulan dari peneliti yakni :

1. Berdasarkan hasil penelitian Sanksi Pajak memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak yang terverifikasi pada Badan Pendapatan Daerah UPTD PPD Wilayah Bandung Tengah. Artinya makin baik sanksi pajak, makin baik pula kepatuhan wajib pajak.
2. Berlandaskan hasil kualitas pelayanan memberi pengaruh pada kepatuhan wajib pajak yang terdaftar pada Badan Pendapatan Daerah UPTD PPD Wilayah Bandung Tengah. Artinya kian baik kualitas pelayanan, kian baik pula kepatuhan wajib pajak.
3. Berlandaskan hasil penelitian Sanksi

Pajak serta Kualitas Pelayanan memberi pengaruh simultan pada kepatuhan wajib pajak yang terdaftar pada Badan Pendapatan Daerah UPTD PPD Wilayah Bandung Tengah.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Amrul, R., Hidayanti, A. A., & Arifulminan, M. (2020). Pengaruh Pengetahuan, Sanksi, Dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan-Perdesaan Dan Perkotaan (Pbb-P2) Pada Bapenda Kabupaten Lombok Barat. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Akuntansi*, 7(2), 221–241.
- Arrasi, D. R. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB (Studi Kasus Di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru). *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 10(1).
- As' Ari, N. G. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1(6), 64–76.
- Faizin, M. R., & Ruhana, I. (2016). Pengaruh Sosialisasi, Pemahaman, Dan Kesadaran Prosedur Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 9(1).
- Herlina, V. (2020). Pengaruh Sanksi, Kesadaran Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kabupaten Kerinci. *Jurnal Benefita*, 5(2), 252.
- Jotopurnomo, C., & Mangoting, Y. (2013). Pengaruh Kesadaran

- Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, 1(1), 49.
- Lestari, M. A., & Hadi, D. A. (2022). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangun. *Owner: Riset Dan Jurnal Akuntansi*, 6(4), 4092–4107.
- Mardiasmo. (2018a). *Akuntansi Sektor Publik-Edisi Terbaru*. Penerbit Andi.
- Mulyono, D. (2012). *Konsep Dan Aplikasi Dan Penuntun Praktis*. Andi Publisher.
- Nafiah, Z., Sopi, S., & Novandalina, A. (2021). Pengaruh Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Pati. *JURNAL STIE SEMARANG (EDISI ELEKTRONIK)*, 13(2).
- Nasution, A. P. (2019). Dampak Pengetahuan Pajak Dan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (STUDI KASUS: KPP PRATAMA BINJAI). *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Publik*, 7(2), 207–224.
- Parera, A. M. W., & Erawati, T. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 37–48.
- Priambodo, P., & Yushita, A. N. (2017). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Purworejo Pada Tahun 2017. *Jurnal Profita: Kajian Ilmu Akuntansi*, 5(5).
- Rahayu, N. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Akuntansi Dewantara*, 1(1), 15–30.
- Rahayu, S. M., & Siti, K. (2010). *Kepatuhan* (Vol. 19). Salemba Empat.
- Sari, D. (2016). *Jumlah Wajib Pajak*. Graha Ilmu.
- Sari, V. A. P., & Fidiana, F. (2017). Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 6(2).
- Siamena, E., Sabijono, H., & Warongan, J. D. L. (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Manado. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2).
- Siregar, D. L. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam. *Journal Of Accounting And Management Innovation*, 1(2), 119–128.
- Tawas, V. B. J., Poputra, A. T. T., & Lambey, R. (2016). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada KPP Pratama Bitung). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(4).
- Undang-Undang Republik Indonesia.

(N.D.). *Undang-Undang*.

- Wahyuni, N. K. D., Mahaputra, I. N. K. A., & Sudiartana, I. M. (2022). Pengaruh Kebijakan Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Kepercayaan Wajib Pajak Dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara. *KARMA (Karya Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 2(1), 2241–2249.
- Waru, O. A. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ekobis Dewantara*.
- Yuliansyah, R., Setiawan, D. A., Mumpuni, R. S., & Others. (2019). Pengaruh Pemahaman, Sanksi Perpajakan, Dan Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB-P2. *Jurnal STEI Ekonomi*, 28(02), 233–253.