

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA MEDAN BELAWAN

Reza Hanafi Lubis SE., M.Si.¹⁾
Dosen Fakultas Ekonomi UMN
rezahanafilubis@gmail.com

Abstract

This research is to measure the influence of service quality at KPP Pratama Medan Belawan and tax sanctions. This research using survey with description quantitative. These samples are 100 tax payers at KPP Pratama Medan Belawan. The questionnaires are for the tax payers as response. The results service quality and tax sanction have positive influence for the tax payers obedient at KPP Pratama Medan Belawan.

Keywords: service quality, sanction, obedient

A. PENDAHULUAN

Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi beberapa faktor, di antaranya adalah pelayanan dari pegawai kantor pelayanan pajak dan sanksi perpajakan terhadap wajib pajak. Terdapat undang-undang yang mengatur tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Agar peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi perpajakan bagi para pelanggarnya. Wajib Pajak merupakan orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu. Semua kegiatan administrasi perpajakan yang terdiri dari pendaftaran, pembayaran pajak dilakukan dengan disertai pelaporan Surat Setoran Pajak (SSP) wajib pajak orang pribadi maupun badan wajib melaporkan bukti SSP tersebut dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan/masa kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama, yang selanjutnya oleh petugas KPP direkam dan diarsipkan (Rukmana, 2013).

Menurut Pranadata (2014) dengan berubahnya sistem pemungutan pajak menjadi *self assessment* maka peran dari wajib pajak menjadi lebih besar dibandingkan dengan peran petugas pajak karena self assessment system akan efektif apabila kepatuhan sukarela pada masyarakat telah terbentuk. Dalam sistem ini pendapatan negara dari sektor pajak benar-benar tergantung pada wajib pajak itu sendiri, sedangkan fakta di lapangan menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak masih rendah.

Kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal wajib pajak. Faktor internal adalah faktor yang berada dari dalam diri wajib pajak dan karakteristik individu. Faktor internal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah faktor pendidikan, faktor kesadaran keberagaman, faktor kesadaran perpajakan (Jotopurnomo dan Mangoting, 2013). Sedangkan dari faktor eksternal

wajib pajak dapat berupa pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Pelayanan Pajak dan juga dapat berupa sanksi terhadap wajib pajak yang tidak melaporkan dan membayar pajak tahunannya.

Pelayanan yang cepat, ramah serta adanya kepastian hukum dalam pemenuhan kewajiban perpajakan sangat didambakan oleh wajib pajak. Dengan cara mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak dapat menunjukkan model pelayanan yang bagaimana membuat wajib pajak merasa puas ataupun tidak puas (Rukmana, 2013). Dalam penelitian Rukmana (2013) kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan dalam penelitian Nugroho (2012) kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi perpajakan merupakan pemberian sanksi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Terdapat undang-undang yang mengatur tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (Utami, 2013) Wajib pajak akan memenuhi kewajibannya apabila adanya sanksi pelanggaran wajib pajak atas perpajakannya.

Penelitian ini mengadopsi dari penelitian Rukmana (2013) penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Kinerja Lembaga terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjungpinang. Dan menambah variabel independen sanksi perpajakan, karena menurut peneliti tidak mungkin wajib pajak mau membayar ataupun melapor pajaknya ke KPP setempat jika tidak adanya sanksi apabila tidak melaporkan pajaknya. Peneliti tidak menggunakan kinerja lembaga karena tidak adanya pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti memilih judul **“Pengaruh Pelayanan Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Medan Belawan”**.

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka permasalahan yang akan diteliti adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Belawan?
2. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Belawan?

Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Belawan.
2. Mengetahui sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Belawan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti, Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan peneliti, sehingga peneneliti mengetahui apa-apa saja variabel dan indikator dari pengaruh kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Belawan.
2. Bagi Perusahaan, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan, baik sebagai bahan pertimbangan ataupun sebagai evaluasi atas kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Belawan.

Kualitas Pelayanan Perpajakan

Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan pajak oleh instansi pemerintah diharapkan semakin membuat wajib pajak mengerti betapa pentingnya membayarkan pajak demi pembangunan negara (Pranadata, 2014).

Kualitas pelayanan perpajakan dibentuk oleh dimensi kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), ketentuan perpajakan dan Sistem Informasi Perpajakan (Suryadi, 2006). Pelayanan perpajakan yang berkualitas yaitu kepuasan wajib pajak dapat berupa keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

Sanksi Perpajakan

Sanksi merupakan hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan, sehingga dapat dikatakan bahwa sanksi perpajakan adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan dengan cara membayar uang. Undang-undang dan peraturan secara garis besar berisikan hak dan kewajiban, tindakan yang diperkenankan dan tidak diperkenankan oleh masyarakat. Agar undang-undang dan peraturan tersebut dipatuhi, maka harus ada sanksi bagi pelanggarnya, demikian halnya untuk hukum pajak. Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi dapat berupa bunga, denda, dan kenaikan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sulud Kahono (2003) menyatakan bahwa sanksi denda berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak PBB.

Wajib pajak akan memenuhi kewajibannya apabila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Pandangan tentang sanksi perpajakan tersebut diukur dengan indikator (Yadnyana, 2009) sebagai berikut :

1. Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat.
2. Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan.
3. Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak.
4. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.
5. Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dibentuk oleh dimensi pemeriksaan pajak, penegakan hukum dan kompensasi pajak. Tujuan pemeriksaan adalah untuk menguji kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Apabila penegakan hukum dapat memberikan keadilan dan kepastian hukum maka wajib pajak akan taat, patuh dan disiplin dalam membayar pajak. Bila wajib pajak merasa kompensasi pajak telah memenuhi harapan mereka maka mereka akan membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Suryadi, 2006).

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 Tanggal 28 2007 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka

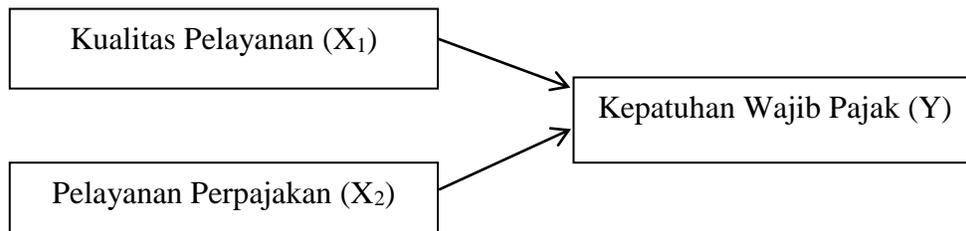
Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, syarat wajib pajak mendapatkan fasilitas tertentu berupa pengembalian pendahuluan adalah wajib pajak patuh. Yang dimaksud wajib pajak patuh adalah :

1. Tepat waktu dalam dalam penyampaian Surat Pemberitahuan.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak
3. Laporan keuangan di audit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 tahun berturut-turut.
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu lima tahun terakhir.

Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan pajak oleh instansi pemerintah diharapkan semakin membuat wajib pajak mengerti betapa pentingnya membayarkan pajak demi pembangunan negara (Pranadata, 2014).

Sanksi pajak merupakan alat kontrol yang mengontrol agar wajib pajak tetap memenuhi kewajiban perpajakannya dikarenakan dengan adanya kerugian yang akan didapat oleh wajib pajak apabila tidak membayarkan pajak yang secara otomatis akan membuat wajib pajak harus berpikir apabila tidak ingin memenuhi kewajiban perpajakannya (Pranadata, 2014).

Dengan demikian dapat digambarkan dalam kerangka berpikir sebagai berikut:



Gambar 1 Kerangka Berpikir Penelitian

B. Metode Penelitian

Berdasarkan uraian diatas penulis mencoba mengemukakan hipotesis sebagai berikut : “kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Belawan”.

Penelitian ini menggunakan pendekatan survey, yaitu penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi menggunakan kuisisioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok dan secara umum menggunakan metode statistik. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menguraikan atau menggambarkan tentang karakteristik dari suatu keadaan atau objek penelitian yang dilakukan melalui pengumpulan data dan analisis data kuantitatif serta pengujian statistik.

Adapun sifat dari penelitian ini adalah penjelasan (*explanatory*) yang berkaitan dengan kedudukan satu variabel serta hubungannya dengan variabel yang lain. (Sugiyono, 2005).

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Prataman Medan Belawan yang beralamat di Jalan Kolonel Laut Yos Sudarso NO. 27 KM 8,2 Tanjung Mulia Deli, Kota Medan, Sumatera Utara. Penelitian dimulai pada bulan Januari 2017 sampai dengan bulan Februari tahun 2017.

Populasi penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Belawan. Pengambilan sampel dalam penelitian menggunakan rumus Slovin, dan terdapat 100 orang wajib pajak sebagai sampel. Metode penentuan sampel digunakan adalah menanyakan dan memberikan kuesioner kepada wajib pajak yang lagi melaporkan pajaknya di KPP Medan Belawan.

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data primer dan pengumpulan data sekunder. Pengumpulan data primer dilakukan dengan menyebarkan angket/kuesioner yang sudah melewati tahap pengujian validitas dan reliabilitas bagi responden penelitian, sedangkan pengumpulan data sekunder dilakukan dengan metode wawancara observasi dan studi kepustakaan dan studi dokumentasi untuk mendukung data primer.

Model analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah model analisis regresi linier berganda. Tujuan dari teknik analisis regresi linier berganda adalah untuk melihat secara langsung pengaruh beberapa variabel terikat (Erlina, 2011). Untuk menguji hipotesis, digunakan Model Regresi Linier Berganda dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

b_0 = Konstanta

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Sanksi Perpajakan

e = error

Teknik yang dilakukan dalam menyimpulkan hasil penelitian akan menggunakan SPSS

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik diperlukan untuk dapat melakukan analisis regresi berganda. Pengujian tersebut dilakukan untuk menghindari atau mengurangi bias atas hasil penelitian yang diperoleh. Pengujian asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi. (Erlina, 2011)

Uji Hipotesis

- a. Koefisien Determinasi (R^2) untuk menentukan apakah model regresi cukup baik digunakan, maka ditetapkan melalui koefisien determinasi. Nilai *adjusted*

R^2 dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model regresi (Ghozali,2006).

- b. Uji Statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.
- c. Uji Statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh satu variabel independen secara individual atau parsial dapat menerangkan variasi variabel terikat.

C. HASIL PENELITIAN

Uji untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau mendekati normal dilakukan dengan pengujian *Kolmogorov-Smirnov test* . Hasil pengujian dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini:

Tabel 1 Hasil Uji Normalitas Hipotesis One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		85
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.73551297
	Absolute	.069
Most Extreme Differences	Positive	.069
	Negative	-.065
Kolmogorov-Smirnov Z		.640
Asymp. Sig. (2-tailed)		.807

a. Test distribution is Normal.

Sumber hasil Penelitian, 2017 (data diolah)

b. Calculated from data.

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa nilai *Kolmogorov-Smirnov test* sebesar 0,640 dan *asymp. Sig (2-tailed)* sebesar 0,807 lebih besar dari 0,05. Dengan demikian maka model regresi hipotesis tersebut memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinieritas

Uji untuk menginformasikan terjadinya hubungan antara variabel-variabel bebas dan hubungan yang terjadi cukup besar, hasil pengujian dapat dilihat pada Tabel 2 berikut ini:

Tabel 2. Uji Multikolinieritas Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Pelayanan_X ₁	.688	1.452
	Sanksi_X ₂	.688	1.452

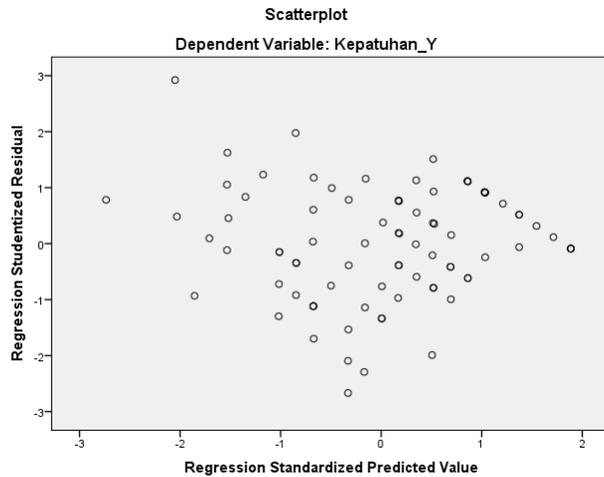
a. Dependent Variable: Kepatuhan_Y

Sumber: Hasil Pengujian SPSS (2017)

Berdasarkan pada tabel 4.2 diketahui bahwa nilai VIF untuk variabel bebas lebih kecil dari 10 (VIF<10). Dengan demikian persamaan regresi hipotesis pertama terbebas dari asumsi multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain, hasil pengujian dapat dilihat pada Gambar 2 berikut ini:



Sumber: Hasil Penelitian, 2017 (Data Diolah)

Gambar 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan Gambar 2 terlihat bahwa titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi hipotesis terbebas dari asumsi heteroskedastisitas.

C. HASIL PENELITIAN

Pengujian hipotesis menyatakan bahwa pelyanan perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Medan Belawan. Berdasarkan pada Tabel 4.3 berikut ini, maka persamaan regresi linier berganda dalam penelitian adalah:

$$\hat{Y} = 0.351 X_1 + 0.343 X_2 + e$$

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9.340	1.616		5.779	.000
1 Pelayanan_X1	.351	.068	.444	5.139	.000
Sanksi_X2	.343	.071	.418	4.835	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan_Y

Sumber: Hasil Pengujian SPSS (2017)

Berdasarkan Tabel 3, dapat diperoleh hasil yaitu nilai konstanta sebesar 9.340 artinya jika nilai pelayanan dan sanksiperpajakan adalah nol maka kepatuhan wajib pajak bernilai 9.340, konstanta bernilai positif artinya kepatuhan wajib pajak mengalami peningkatan. Koefisien regresi variabel X_1 (pelayanan) sebesar 0.351 ,artinya jika variabel independen lainnya bernilai tetap dan variabel X_1 (pelayanan) mengalami kenaikan 100% (1 kali) maka kepatuhan wajib pajak mengalami kenaikan sebesar 0.351.

Koefisien regresi variabel X_2 (sanksi perpajakan) sebesar 0.343, artinya jika variabel independen lainnya nilainya tetap dan variabel X_2 (sanksi perpajakan) mengalami kenaikan sebesar 100% (1 kali) maka kepatuhan wajib pajak mengalami kenaikan 0.343.

Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi (R^2) dipergunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Medan Belawan.

Tabel 4 Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.761 ^a	.579	.568	1.75655

a. Predictors: (Constant), Sanksi_X2, Pelayanan_X1

b. Dependent Variable: Kepatuhan_Y

Sumber: Hasil Pengujian SPSS (2017)

Berdasarkan Tabel 4 diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,579. Hal ini menunjukkan bahwa 57.9% variabel pelayanan perpajakan (X_1) dan sanksi perpajakan(X_2) menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y) di KPP Pratama Medan Belawan, sedangkan 42.1% merupakan variabel lain yang tidak diteliti seperti kinerja pegawai, sosialisasi perpajakan.

Uji Secara Serempak (Uji F)

Hasil pengujian hipotesis pertama secara serempak dapat dilihat pada Tabel 5

Tabel 5 Hasil Uji Serempak
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	347.415	2	173.708	56.299	.000 ^b
Residual	253.008	82	3.085		
Total	600.424	84			

a. Dependent Variable: Kepatuhan_Y

b. Predictors: (Constant), Sanksi_X2, Pelayanan_X1

Sumber: Hasil Pengujian SPSS (2017)

Berdasarkan Tabel 5 diperoleh bahwa nilai memiliki nilai sig. α (.000^b) lebih kecil dari alpha 5% (0,05). Hal ini mengindikasikan bahwa hasil penelitian menolak H_0 dan menerima H_a . Dengan demikian secara serempak pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Belawan. Ini memberi arti bahwa pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan mempengaruhi dan menentukan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Belawan.

Artinya, KPP Pratama Medan Belawan harus memperhatikan pelayanan perpajakan baik antara sesama karyawan maupun antara wajib pajak, juga sanksi perpajakan harus dilaksanakan dengan baik agar peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dicapai oleh KPP Pratama Medan Belawan.

Uji Secara Parsial (Uji t)

Hasil pengujian hipotesis secara parsial dapat dilihat pada Tabel 6 berikut ini:

Tabel 6. Hasil Uji Parsial

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9.340	1.616		5.779	.000
1 Pelayanan_X ₁	.351	.068	.444	5.139	.000
Sanksi_X ₂	.343	.071	.418	4.835	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan_Y
 Sumber: Hasil Pengujian SPSS (2017)

Berdasarkan Tabel 6 diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Nilai t_{hitung} untuk variabel pelayanan perpajakn (5.139) lebih besar dibandingkan nilai t_{tabel} (1,983), atau nilai sig. t untuk variabel pelayanan perpajakan (0,000) lebih kecil dari alpha (0,05). Ini berarti variabel pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nugroho (2012) yang mengemukakan pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan kantor pelayanan pajak pratama Medan Belawan sudah bisa dikatakan baik. Namun selama melakukan pengumpulan data, peneliti mendapatkan sedikit keluhan dari beberapa wajib pajak yang menyatakan bahwa sering petugas pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan tidak memberikan pengarahan yang jelas kepada wajib pajak terutama terkait peraturan-peraturan pajak terbaru yang berlaku saat ini. Kritik-kritik seperti ini yang sebaiknya lebih diperhatikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan untuk kedepannya.
2. Nilai t_{hitung} untuk variabel sanksi perpajakan (4.835) lebih besar dibandingkan nilai t_{tabel} (1.983), atau nilai *sig.t* untuk variabel sanksi (0,000) lebih kecil dari alpha (0,05). Ini berarti variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini sesuai

dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rukmana (2013) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Karena sanksi memberikan tekanan dan denda yang berat apabila wajib pajak tidak menjalankan peraturan perpajakan yang berlaku.

D. KESIMPULAN

Dari hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini serta sesuai dengan tujuan penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut : hasil dari uji regresi menunjukkan bahwa kedua variabel independen, yaitu pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan, memiliki nilai positif. Artinya, semakin baik KPP Pratama Medan Belawan memperhatikan variabel pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan maka kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Belawan juga akan semakin tinggi. Hasil uji F, secara simultan kedua variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Uji koefisien determinasi sebesar 0.579 menunjukkan bahwa variabel kinerja karyawan dapat dijelaskan 57.9% oleh variabel kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan. Sedangkan sisanya 42.1% dipengaruhi variabel lain di luar penelitian ini.

Rekomendasi penulis untuk KPP Pratama Medan Belawan antara lain, diharapkan KPP Pratama Medan Belawan dapat terus mempertahankan dan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Sehingga wajib pajak tidak kebingungan dalam hal perubahan peraturan wajib pajak dan diharapkan KPP Pratama Medan Belawan memberikan sanksi dan pidana yang tegas terhadap wajib pajak yang tidak melaporkan atau membayarkan pajaknya tanpa melihat wajib pajaknya. Untuk penelitian yang akan datang dapat menambah variabel independen lainnya selain kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan tentunya dapat mempengaruhi variabel dependen kepatuhan wajib pajak serta pengambilan sampel dan daerah yang digunakan untuk menyebar kuesioner menggunakan obyek lokasi yang lebih luas dan merata di seluruh Kota Medan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Erlina. 2008. Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen. Medan : USU Press
- [2] Ghozali, Imam . 2009. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- [3] Jotopurnomo, C dan Yenny Mangoting. 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*, Vol.1, Nol.1.
- [4] Nugroho, Rahman Adi. 2012. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- [5] Pranadata, I Gede Putu. 2014. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Dan Pelaksanaan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan

- Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.
- [6] Rukmana, Wan Vidi. 2013. Pengaruh Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Dana Perimbangan Terhadap Kinerja Keuangan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau. E-Journal Mahasiswa Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjungpinang.
- [7] Sugiyono. 2003. Metode Penelitian Bisnis. Cetakan Ketujuh. Bandung : Alfabeta.
- [8] Sulistyawati, Ardiani Ika, Lestari, Dian Indriana Tri, dan Tiandari, Novi Widi. 2012. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Dan Pelaksanaan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu . Investasi. Fakultas Ekonomi Universitas Semarang.
- [9] Sulud Kahono. (2003). Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan WajibPajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan : Studi Empiris di Wilayah KP PBB Semarang. Tesis Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.
- [10] Suryadi. 2006. Model Hubungan Kausal Kesadaran Pelayanan. Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak. Jurnal Keuangan Publik.
- [11] Utami, Renni Sri. 2.13. Pengaruh Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Implikasinya pada penerimaan Pajak. Universitas Komputer Indonesia.
- [12] Utami, T.D, dan Kardinal. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu. Jurnal Akuntansi S1, STIE MDP, 1-9.
- [13] Yadnyana, I Ketut. 2009. Pengaruh Moral dan Sikap Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Koperasi di Kota Denpasar. Denpasar : Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.