



**KUALITAS PELAYANAN PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN,
DAN PERSEPSI KEADILAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK (KPP PRATAMA KOTA TANGERANG)**

SKRIPSI

Oleh:

RUSIANA

20210100081

PROGRAM STUDI : AKUNTANSI

KONSENTRASI : AKUNTANSI KEUANGAN DAN PERPAJAKAN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA TANGERANG

2025



**KUALITAS PELAYANAN PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN,
DAN PERSEPSI KEADILAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK (KPP PRATAMA KOTA TANGERANG)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar

Sarjana Pada Jurusan Akuntansi Fakultas Bisnis

Universitas Buddhi Dharma Tangerang

Jenjang Pendidikan Strata 1

Oleh:

RUSIANA

20210100081

**FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA
TANGERANG**

2025

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

LEMBAR PERSETUJUAN USULAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Rusiana
NIM : 20210100081
Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Bisnis
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Persepsi Keadilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KPP Pratama Kota Tangerang).


Usulan skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dalam pembuatan Skripsi.

Tangerang, 02 Oktober 2024

Menyetujui,
Pembimbing,

Mengetahui,
Ketua Program Studi,


Sufandi, S.E., M.Akt
NUPPK : 5956756657130122


Susanto Wibowo, S.E., M.Akt
NUPTK : 1433746647130352

UBD

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Persepsi Keadilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KPP Pratama Kota Tangerang).

Disusun oleh,

Nama Mahasiswa : Rusiana

NIM : 20210100081

Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Bisnis

Skripsi ini kami setuju untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Universitas Buddhi Dharma sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar **Sarjana Akuntansi (S.Ak)**

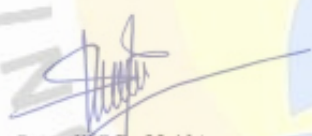
Tangerang, 09 Januari 2025


Menyetujui,

Pembimbing,

Mengetahui,

Ketua Program Studi,


Sutand, S.E., M.Akt
NUPTK : 5956756657130122


Susanto Wibowo, S.E., M.Akt
NUPTK : 1433746647130352

UBD

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

REKOMENDASI KELAYAKAN MENGIKUTI SIDANG SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sutandi, S.E., M.Akt

Kedudukan : Pembimbing

Menyatakan bahwa,

Nama Mahasiswa : Rusiana

NIM : 20210100081

Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Bisnis

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Persepsi Keadilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KPP Pratama Kota Tangerang)

Telah layak untuk mengikuti sidang skripsi.

Menyetujui,
Pembimbing,

Sutandi, S.E., M.Akt
NUPTK : 5956756657130122

Tangerang, 09 Januari 2025

Mengetahui,
Ketua Program Studi,

Susanto Wibowo, S.E., M.Akt
NUPTK : 1433746647130352

UBD

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Rosiana
NIM : 20210100081
Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Bisnis
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Persepsi Kendilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KPP Pratama Kota Tangerang).

Telah dipertahankan dan dinyatakan LULUS pada Yudisium dalam Predikat "SANGAT MEMUASKAN" oleh Tim Penguji pada hari Selasa, tanggal 25 Februari 2025.

Nama Penguji

Tanda Tangan

Ketua Penguji : Sabam Simbolon, S.E., M.M
NUP: 9990066602

Penguji I : Rina Apriliyanti, S.E., M.Ak
NUPTK: 4740764665230302

Penguji II : Rinitha Parameswari, S.Pd., M.Si
NUPTK: 3535758659230153

Dekan Fakultas Bisnis,


Rr. Dian Anggraeni, S.E., M.Si
NUPTK: 9759751652230072

UBD

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana di Universitas Buddhi Dharma ataupun di Universitas lain.
2. Karya tulis ini murni rumusan, gagasan, dan *original*. Penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain, kecuali arahan dosen pembimbing.
3. Dalam karya tulis tidak terdapat pendapat atau karya yang telah ditulis dengan jelas dan dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis, skripsi ini tidak terdapat (kebohongan) pemalsuan, seperti artikel, jurnal, buku, data sekunder, pengolahan data, dan pemalsuan tanda tangan dosen atau Ketua Program Studi atau Pembantu Ketua Bidang Akademik atau Rektor Universitas Buddhi Dharma yang dibuktikan dengan keasliannya.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Buddhi Dharma.

Tangerang, 20 Desember 2024

Yang Membuat Pernyataan,



Rusiana

NIM : 20210100081

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Dibuat oleh,

NIM : 20210100081
Nama : Rusiana
Jenjang Studi : Strata I
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak Universitas Buddhi Dharma, hak bebas royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul "Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Persepsi Keadilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KPP Pratama Kota Tangerang)", beserta perangkat yang diperlukan (bila ada).

Dengan Hak Bebas Royalti *Non-Eksklusif* ini pihak Universitas Buddhi Dharma berhak menyimpan, mengalih media atau *formation*, mengelola dalam pangkalan data media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai pencipta/pemulis karya ilmiah. Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan Universitas Buddhi Dharma, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 18 Maret 2025

Penulis,


Rusiana

1E3BFAMX216027302

UBD

**KUALITAS PELAYANAN PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, DAN
PERSEPSI KEADILAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (KPP
PRATAMA KOTA TANGERANG)**

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menguji seberapa besar Pengaruh Pelayanan pajak, Sanksi perpajakan dan Persepsi keadilan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Pada Warga Kota Tangerang baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif yaitu metode yang menggambarkan kondisi suatu Wilayah berdasarkan fakta maupun kejadian pada daerah tersebut melalui proses pengumpulan, penyusunan, pengklasifikasian, analisis, serta menginterpretasikan data untuk menghasilkan suatu kesimpulan dan saran. Populasi pada penelitian ini merupakan masyarakat yang tinggal di daerah Tangerang sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis statistik deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji T, uji F, koefisien determinasi dan hipotesis dengan program SPSS versi 25. Hasil dari penelitian ini menunjukkan variabel Pelayanan pajak (X1) berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pajak dengan nilai sig $0,000 < 0,05$, variabel Sanksi perpajakan (X2) berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pajak dengan nilai sig $0,000 < 0,05$, Persepsi keadilan (X3) berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pajak dengan nilai sig $0,003 < 0,05$, Uji T pada skripsi ini berpengaruh dimana nilai Thitung $4,175 > 1,664$ untuk variabel Kualitas Pelayanan Pajak, $5,425 > 1,664$ untuk variabel Sanksi Perpajakan, dan $3,012 > 1,664$ untuk variabel Persepsi Keadilan, nilai hasil R adalah 0,881, R square memiliki nilai sebesar 0,776 dan nilai R^2 yang disesuaikan adalah 0,769. Hal ini menunjukkan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak adalah variabel dependen sebesar 77,6% yang dapat dijelaskan oleh variabel independen (Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Persepsi Keadilan), dan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar penelitian ini.

Kata Kunci : Pelayanan pajak, Sanksi perpajakan, Persepsi keadilan, Kepatuhan Wajib.

**QUALITY OF TAX SERVICES, TAX SANCTIONS, AND PERCEPTIONS OF
JUSTICE REGARDING TAXPAYER COMPLIANCE (KPP PRATAMA
TANGERANG CITY)**

ABSTRACT

This study aims to test how much influence Tax Services, Tax Sanctions and Perception of Justice have on Taxpayer Compliance in Tangerang City Residents both partially and simultaneously. This study is a quantitative descriptive study, namely a method that describes the condition of a region based on facts or events in the area through the process of collecting, compiling, classifying, analyzing, and interpreting data to produce conclusions and suggestions. The population in this study is the community living in the Tangerang area, the sample in this study was 100 respondents with data collection techniques using questionnaires. The data analysis method used is descriptive statistical analysis method, validity and reliability test, classical assumption, multiple linear regression analysis, T test, F test, coefficient of determination and hypothesis with SPSS version 25 program. The results of this study indicate that the Tax Service variable (X1) has an effect on Taxpayer Compliance with a sig value of $0.000 < 0.05$, the Tax Sanction variable (X2) has an effect on Taxpayer Compliance with a sig value of $0.000 < 0.05$, Perception of justice (X3) has an effect on Taxpayer Compliance with a sig value of $0.003 < 0.05$, the T test in this thesis has an effect where the Tcount value is $4.175 > 1.664$ for the Tax Service Quality variable, $5.425 > 1.664$ for the Tax Sanction variable, and $3.012 > 1.664$ for the Perception of Justice variable, the R result value is 0.881, R square has a value of 0.776 and the adjusted R2 value is 0.769. This shows that Taxpayer Compliance is a dependent variable of 77.6% which can be explained by the independent variables (Tax Service Quality, Tax Sanctions, Perception of Fairness), and the rest is influenced by other factors outside this study.

Keywords: *Tax services, Tax sanctions, Perception of fairness, Taxpayer Compliance.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan kasih karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan lancar. Tujuan utama skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam mendapatkan gelar Strata 1 dari Universitas Buddhi Dharma Tangerang. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini, terutama kepada :

1. Ibu Dr. Limajatini, S.E., M.M., BKP. selaku Rektor Universitas Buddhi Dharma Tangerang.
2. Ibu Rr. Dian Anggraeni, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma Tangerang.
3. Bapak Susanto Wibowo, S.E., M.Akt. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma Tangerang.
4. Bapak Sutandi, S.E., M.Akt. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan pengetahuan, kritik, saran, masukan, dan motivasi bagi penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktu yang diharapkan.
5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen beserta seluruh staf pengajar Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma yang telah memberikan bimbingan dan bekal ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis.

6. Pada orang tua serta keluarga yang telah memberikan dukungan doa, fasilitas dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Teman-teman dan rekan-rekan mahasiswa di Universitas Buddhi Dharma yang sudah berjuang Bersama dan bahu-membahu di dalam menyelesaikan kuliah.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah banyak memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Besar harapan penulis, jika skripsi ini akan berguna bagi pihak terkait terutama teman dan peneliti lain sebagai tambahan ilmu pengetahuan. Penulis juga menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan oleh karena itu kritik dan saran terhadap skripsi ini masih penulis harapkan. Atas bantuan dan partisipasinya penulis ucapkan terima kasih.

Tangerang, 09 Januari 2025

Penulis,

Rusiana

NIM: 20210100081

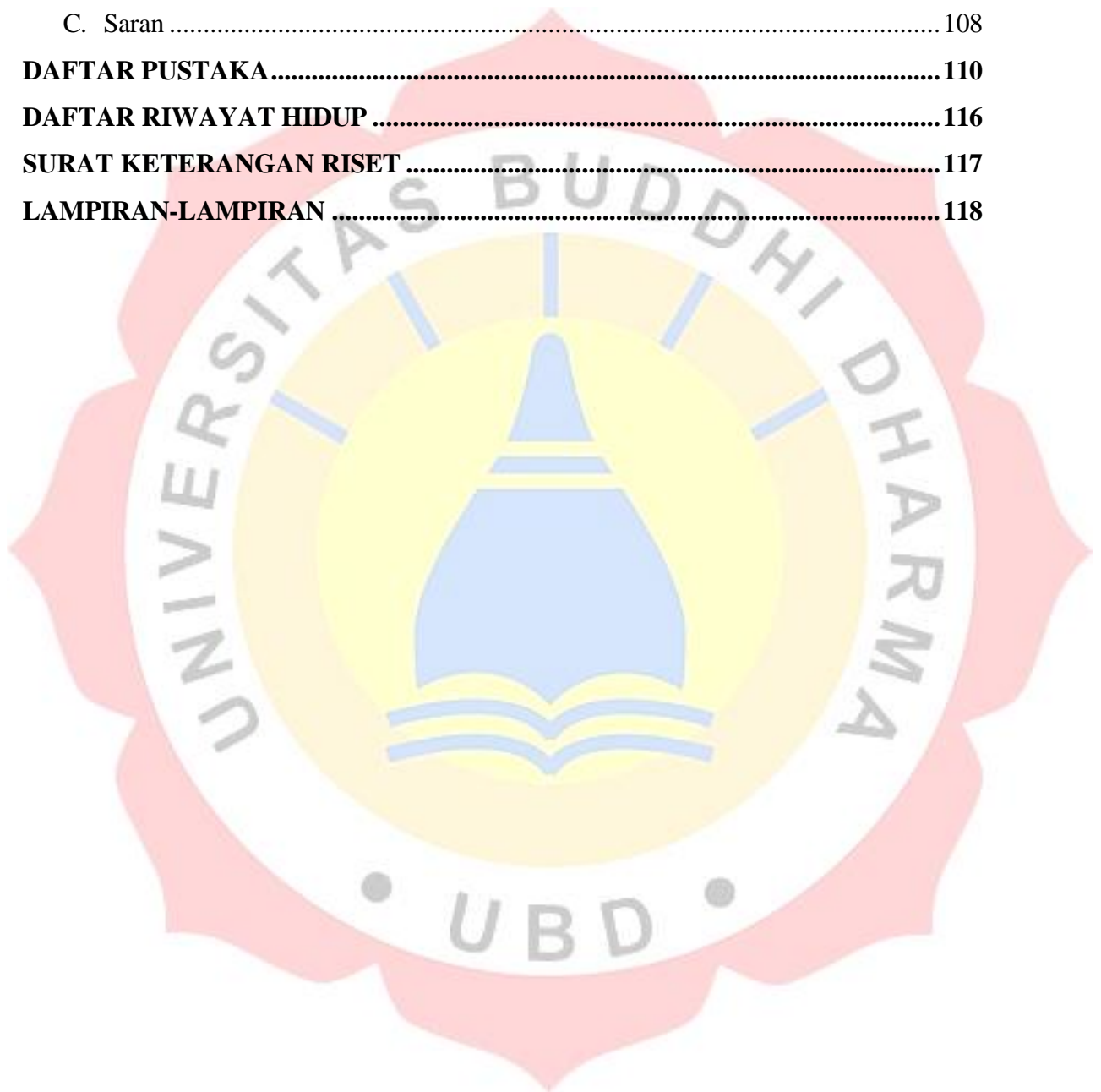
DAFTAR ISI

Halaman

JUDUL LUAR	
JUDUL DALAM	
LEMBAR PERSETUJUAN USULAN SKRIPSI	
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	
REKOMENDASI KELAYAKAN MENGIKUTI USULAN SKRIPSI	
LEMBAR PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN	
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	
ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Masalah.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	9
F. Sistematika Penulisan Skripsi.....	10
BAB II. LANDASAN TEORI.....	12
A. Gambaran Umum Teori.....	12
1. Teori Pajak.....	12
2. Teori Atribusi.....	17
3. Kualitas Pelayanan Pajak.....	19
4. Sanksi Perpajakan.....	23

5. Persepsi Keadilan Pajak.....	27
6. Kepatuhan Wajib Pajak	33
B. Hasil Penelitian Terdahulu	35
C. Kerangka Pemikiran	45
D. Perumusan Hipotesis	47
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	50
A. Jenis Penelitian	50
B. Objek Penelitian	53
C. Jenis dan Sumber Data	55
1. Jenis Data.....	55
2. Sumber Data	55
D. Populasi dan Sampel	56
E. Teknik Pengumpulan Data.....	58
F. Operasional Variabel Penelitian.....	60
G. Teknik Analisis Data	65
1. Statistik Deskriptif.....	65
2. Uji Validitas & Reabilitas.....	66
3. Uji Asumsi Klasik	67
4. Uji Hipotesis	69
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	75
A. Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	75
1. Berdasarkan Jenis Kelamin,	76
2. Berdasarkan Usia.....	76
3. Berdasarkan Tempat Tinggal	77
4. Berdasarkan Status Wajib Pajak.....	78
5. Distribusi Frekuensi.....	78
B. Analisis Hasil Penelitian	81
1. Uji Statistik.....	81
2. Uji Validitas Dan Reabilitas.....	82
3. Asumsi Klasik	89

4. Pengujian Hipotesis.....	95
5. Pembahasan.....	104
BAB V PENUTUP	106
A. Kesimpulan	106
B. Implikasi	107
C. Saran	108
DAFTAR PUSTAKA.....	110
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	116
SURAT KETERANGAN RISET	117
LAMPIRAN-LAMPIRAN	118



DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel II.1	Penelitian terdahulu.....	35
Tabel III.1	Operasional Variabel	63
Tabel IV.1	Data responden berdasarkan Jenis kelamin	76
Tabel IV.2	Data responden berdasarkan Usia	76
Tabel IV.3	Data responden berdasarkan Tempat Tinggal.....	77
Tabel IV.4	Data responden berdasarkan Status Wajib Pajak	78
Tabel IV.5	Distribusi Frekuensi.....	78
Tabel IV.6	Statistik Deskriptif	81
Tabel IV.7	Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pajak (X1).....	84
Tabel IV.8	Uji Validitas Sanksi Perpajakan (X2).....	84
Tabel IV.9	Uji Validitas Persepsi Keadilan (X3)	85
Tabel IV.10	Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	86
Tabel IV.11	Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Pajak (X1)	87
Tabel IV.12	Uji Reliabilitas Sanksi Perpajakan (X2)	87
Tabel IV.13	Uji Reliabilitas Persepsi Keadilan (X3).....	88
Tabel IV.14	Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	89
Tabel IV.15	Uji Normalitas.	90
Tabel IV.16	Uji One Sample Kolmogorov-Smirnov Test	91
Tabel IV.17	Uji Multikolinearitas.....	92
Tabel IV.18	Uji Heteroskedastisitas	95
Tabel IV.19	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak (X1) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	96
Tabel IV.20	Pengaruh Sanksi Perpajakan (X2) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	97
Tabel IV.21	Pengaruh Persepsi Keadilan (X3) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	98

Tabel IV.22	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak (X1), Sanksi Perpajakan (X2), Dan Persepsi Keadilan (X3) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	100
Tabel IV.23	Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	102
Tabel IV.24	Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R ²).....	103



DAFTAR GAMBAR

Halaman

Kerangka Pemikiran.....46



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu negara yang masih berkembang dan memiliki berbagai kekayaan sumber daya, tetapi saat ini Indonesia belum mampu memaksimalkan sumber daya tersebut. Salah satu sumber pendapatan negara terbesar adalah penerimaan pajak. Indonesia memperoleh anggaran pendapatan sebagian besar dari pajak, pajak merupakan iuran wajib yang harus dibayar oleh konsumen dan lain-lain yang tujuannya adalah untuk membangun suatu tatanan pemerintahan yang stabil, maupun untuk mensejahterakan rakyat atau keperluan sosial lainnya. Dari membayar pajak masyarakat Indonesia dapat merasakan manfaatnya namun secara tidak langsung, seperti fasilitas umum yang tersedia yaitu jalan tol, atau lembaga pendidikan untuk anak-anak bersekolah dengan gratis.

Dalam rangka memajukan kesejahteraan rakyat dapat diwujudkan apabila pemerintah menjalankan pemerintahannya dengan baik dan melaksanakan pembangunan disegala bidang. Hal ini tentunya didukung oleh pembiayaan negara yang memadai. Tujuannya adalah melindungi, mensejahterakan, dan melaksanakan keadilan bagi masyarakatnya. Dalam mencapai tujuan tersebut akan membutuhkan dana pembangunan yang

besar. Menurut (Rindri Yani & sabam simbolon, 2023) “Suatu negara akan berjalan dengan baik ketika sumber keuangan negara stabil ataupun kuat”.

Salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yaitu dengan melakukan pembangunan nasional. Untuk mencapai tujuan tersebut, pemerintah harus memperhatikan dana atau anggaran yang ada agar proses pembangunan nasional dapat berjalan dengan baik. Pembangunan nasional memerlukan biaya yang tidak sedikit sehingga penerimaan negara perlu ditingkatkan.

Pendapatan Indonesia berasal dari dua sektor, yaitu sektor internal dan sector eksternal. Pendapatan dari sektor internal berasal dari pajak, sedangkan pendapatan dari sektor eksternal berasal dari pinjaman luar negeri. Sebagai salah satu unsur penerimaan negara, pajak memiliki peran yang sangat besar dan semakin diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan pengeluaran pemerintah.

Sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan pengetahuan perpajakan kepada masyarakat, khususnya untuk Wajib Pajak agar mengetahui segala sesuatu mengenai perpajakan baik dari segi peraturan maupun tata cara perpajakan dengan metode-metode yang seharusnya.

Tapi pada dasarnya, masih banyak sekali masyarakat yang tidak menjalankan kewajibannya untuk membayar pajak secara patuh, hal ini dapat terjadi disebabkan karena beberapa faktor, yaitu karena kurangnya kesadaran masyarakat akan membayar pajak, kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai perpajakan, kurangnya pengetahuan akan sanksi yang diperoleh jika tidak membayar pajak, kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pajak yang telah dibayarkan dan dapat pula disebabkan karena minimnya pelayanan atau fasilitas umum yang kurang memadai sehingga masyarakat kurang nyaman untuk membayar pajak secara patuh. Faktor ekonomi yang sulit juga dialami masyarakat Indonesia sehingga memberikan dampak yang serius bagi pertumbuhan ekonomi dan penerimaan pajak.

Definisi pelayanan pajak menurut (Maria Hartono & Rinintha Parameswari, 2023) merupakan suatu proses bantuan yang diberikan kepada wajib pajak dengan cara tertentu yang membutuhkan hubungan antar individu dan rasa kepekaan sehingga dapat terciptanya suatu kesuksesan dan kepuasan. Kualitas pelayanan pajak merupakan suatu sikap atau pertimbangan global tentang keuangan dari suatu pelayanan, perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari suatu penyediaan layanan.

Kualitas pelayanan yang baik akan mendorong seseorang untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak. Sanksi perpajakan merupakan

jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Kenyataannya kepatuhan bukan merupakan tindakan yang mudah untuk direalisasikan oleh setiap wajib pajak. Kebanyakan dari masyarakat memiliki kecenderungan untuk dapat meloloskan diri dari kewajibannya membayar pajak dan melakukan tindakan melawan pajak. Untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak tersebut, perlu ada perbaikan, baik dari sisi sumber daya manusia maupun penegakan hukum.

Sanksi perpajakan yang dikenakan kepada pelanggar dapat berupa sanksi administrasi maupun sanksi pidana. Menurut (Uswatun Fadillah Marpaung et al., 2023), “sanksi perpajakan dan audit adalah suatu kebijakan yang efektif untuk mencegah ketidakpatuhan wajib pajak.” Meskipun demikian, masih banyak terdapat wajib pajak yang lalai dengan kewajibannya dalam membayar pajak. Hal tersebut mendorong kita untuk mengetahui apakah sanksi perpajakan sudah tidak layak lagi dipakai sebagai pemberi efek jera kepada wajib pajak, sehingga pengenaan sanksi perpajakan dapat dibenahi. Sanksi yang dikenakan dalam jumlah yang tinggi akan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh (Marni Sulistyowati et al., 2021).

Kurangnya tingkat kepercayaan masyarakat Indonesia pada petugas pajak, menjadi salah satu penyebab rendahnya kesadaran membayar pajak. Kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya masih rendah, baik untuk melaporkan surat pemberitahuan maupun membayar pajak. Kondisi ini pun membuat penerimaan negara menjadi tidak maksimal. Penerimaan negara sendiri, 75% berasal dari pajak. Jika penerimaan bisa melebihi porsi itu, pembangunan di Indonesia bisa lebih optimal dan tercipta keadilan bagi semua lapisan masyarakat. Namun penerimaan pajak sampai saat ini masih belum sesuai target yang diharapkan. (Ni Made Meisintia Indrayani et al., 2022)

Keadilan dalam penerapan pajak adalah pemungutan pajak yang dilakukan negara harus sesuai kemampuan wajib pajak dan tingkat penghasilan yang diperolehnya. Penelitian menurut menyatakan bahwa sesuai dengan tujuan hukum, yakni tercapainya keadilan, maka undang-undang dan pelaksanaan pemungutan harus adil. Adil didalam perundang-undangan artinya, semakin tinggi pendapatan yang diperoleh maka makin tinggi pula beban pajak yang dikenakan pada wajib pajak yang bersangkutan.

Namun ada faktor lain yang memicu terjadinya ketidakadilan dalam pembayaran pajak, seperti penggelapan pajak. Perilaku penggelapan pajak dapat dipelajari dari Teori Atribusi. Teori ini menjelaskan tentang perilaku

orang lain atau diri sendiri melalui dua faktor, yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal dapat berupa sifat, karakter, dan sikap sedangkan faktor eksternal berupa situasi atau kondisi tertentu yang dapat mempengaruhi perilaku individu tersebut. Keterkaitan antara teori atribusi dengan perilaku penggelapan pajak yaitu proses suatu individu dalam menerima, menanggapi, dan menafsirkan perilaku penggelapan pajak yang dipengaruhi oleh lingkungan sosial yang melingkupi individu tersebut (Asri Novia Dewi & Wiwit Irawati, 2022)

Terjadinya penggelapan pajak terdiri dari beberapa faktor, seperti persepsi keadilan pajak dan pengetahuan pajak. Pengetahuan pajak yang baik juga bisa memotivasi para pembayar pajak untuk menghindari membayar pajak. Penelitian yang dilakukan oleh (Ari Yulianti et al., 2019).

Keadilan pajak berarti wajib pajak menyumbang fair share (bagian yang wajar) atas cost of government (biaya pemerintah atas biaya operasi, biaya pemeliharaan, biaya dukungan logistik.) (Made Dwi Surya Suasa et al., 2021). Sistem perpajakan yang tidak adil, sehingga ada yang merasa dirugikan dan kurangnya transparansi akan cenderung mendorong orang atau wajib pajak untuk melakukan penggelapan pajak. (Rikaz, 2024)

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Ancilla Regina Averti & Rossje Vitarimetawatty Suryaputri, 2019) , (Jeheskiel Soda et al., 2021) menunjukkan hasil persepsi keadilan pajak memiliki pengaruh positif

terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rio Santana et al., 2020) yaitu persepsi keadilan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diinformasikan di atas, maka penulis memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian tentang **“KUALITAS PELAYANAN PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, DAN PERSEPSI KEADILAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (KPP PRATAMA KOTA TANGERANG)”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah yang sudah diinformasikan diatas, maka masalah-masalah yang dapat diidentifikasi adalah:

1. Tingkat Pelayanan yang ada dianggap masih kurang maksimal guna menarik rasa nyaman para wajib pajak pada saat melakukan proses bayar pajak.
2. Kurangnya ketegasan pemerintah dalam memberi efek jera kepada wajib pajak yang tidak patuh sehingga masih banyak sekali wajib pajak yang tidak melakukan kewajibannya.

3. Kurang merata dan keterbukaan dalam sistem feedback dari hasil pembayaran pajak yang membuat banyaknya wajib pajak merasa dia tidak ingin membayarkan pajak
4. Kurangnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan kewajibannya dari telat bayar hingga ada yang tidak membayarkan pajak masih cukup banyak.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah, berikut ini:

1. Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak
2. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak
3. Persepsi Keadilan berpengaruh terhadap perilaku penggelapan pajak dalam kepatuhan wajib pajak
4. Kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, dan persepsi keadilan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penulis memiliki tujuan untuk mengetahui beberapa hal berikut ini:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (KPP Pratama Kota Tangerang)
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (KPP Pratama Kota Tangerang)
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi keadilan terhadap kepatuhan wajib pajak (KPP Pratama Kota Tangerang)
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, dan persepsi keadilan terhadap kepatuhan wajib pajak (KPP Pratama Kota Tangerang)

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun analitis dari permasalahan ini. Manfaat yang diharapkan diterima oleh berbagai pihak diantaranya sebagai berikut:

1. Manfaat bagi pemerintah

Diharapkan para aparat pajak dapat memberikan kontribusi yang positif sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan dan evaluasi dalam memahami kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak, dan persepsi keadilan terhadap kepatuhan wajib pajak (KPP Pratama Kota Tangerang).

2. Mahasiswa dan akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi dan memberikan kontribusi untuk penelitian selanjutnya, mengenai

kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan dan persepsi keadilan terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Manfaat bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan referensi untuk memungkinkan penelitian selanjutnya yang bersifat melanjutkan maupun yang bersifat melengkapi.

F. Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk memudahkan dan memberikan gambaran singkat tentang isi skripsi ini sehingga mudah dipahami, maka berikut ini akan dicantumkan sistematika penelitian secara garis besar yang terdiri dari lima bab yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah atas penelitian, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab dua ini berisi gambaran umum teori yang relevan dan berkaitan dengan masalah yang akan dipecahkan, serta pemaparan sumber-sumber teori, kerangka teori, dan hipotesis secara terperinci.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab tiga ini penulis akan menjelaskan tentang jenis penelitian, objek dan metode penelitian, sumber data, populasi dan sampel, serta analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab empat ini menjelaskan tentang hasil penelitian dan upaya pemecahannya, analisis hasil penelitian, pengujian hipotesis dan pembahasan.

BAB V : KESIMPULAN

Bab ini merupakan uraian kesimpulan dan jawaban yang diperoleh dari hasil penelitian pembahasan, serta saran-saran metode agar masalah yang diteliti dapat terpecahkan dengan baik. Bab ini sekaligus menjadi bab terakhir dari isi skripsi secara keseluruhan.

BAB II

LANDASAN TEORI

Gambaran Umum Teori

1. Teori Pajak

A. Definisi Pajak

Peranan pajak di Indonesia memberikan kontribusi yang besar dalam anggaran perbelanjaan Negara untuk pelaksanaan pembangunan nasional. Kontribusi tersebut tidak terlepas dari peranan serta masyarakat sebagai pelaksana perpajakan. Pajak secara umum merupakan iuran yang dibayarkan oleh masyarakat kepada Negara sesuai dengan peraturan Undang-Undang yang bersifat memaksa karena akan digunakan untuk membiayai pengeluaran Negara. Pengertian atau definisi pajak sendiri bermacam-macam, dan para ahli pajak terkadang mengemukakannya secara berbeda, walaupun pada dasarnya memiliki Tujuan yang sama adalah untuk memperjelas pengertian pajak agar mudah dipahami. Menurut Undang-undang No. 42 Tahun 2009 Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut buku milik Prof. Dr. Mardiasmo 2019 pengertian pajak adalah sebagai berikut: “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Dari segi ekonomi, pajak mengurangi pendapatan individu, mengurangi daya beli seseorang, mengubah pola hidup. Sebaliknya bagi Negara merupakan penerimaan Negara untuk menghidupkan masyarakat menuju kesejahteraan, pajak sebagai penggerak ekonomi masyarakat. Untuk menjalankan roda pemerintahan yang mampu menggerakkan secara efektif mekanisme pasar bebas pemerintahan memerlukan pajak dari pemerintah.

Dari pengertian di atas dapat kita simpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

1. Pajak merupakan iuran rakyat untuk Negara sehingga yang berhak untuk memungut adalah Negara dan iuran tersebut berupa uang bukan barang.
2. Pajak dipungut berdasarkan Undang-Undang sehingga pemungutan pajak dapat dipaksakan karena memiliki aturan pelaksanaannya.
3. Pajak tidak mendapat jasa timbal balik atau kontraprestasi yang dapat ditunjuk secara langsung.

4. Pemungutan pajak digunakan untuk membayar pengeluaran pemerintah dalam rangka menjalankan pembangunan Negara.
5. Unsur di atas (poin 4) merupakan fungsi budgetair yaitu penerimaan pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah.

B. Jenis-Jenis Pajak

Menurut (Henry Suhardja, 2023) jenis pajak dapat dibagi menjadi beberapa kategori berdasarkan golongannya, karakteristiknya, dan lembaga pemungutnya:

1. Karakteristik pajak dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu sebagai berikut:
 - 1) Pajak Subjektif adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya yang dilanjutkan dengan mencari syarat objektifnya, dalam arti memperhatikan keadaan dari WP. Contoh: PPh
 - 2) Pajak Objektif adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada objek tanpa memperhatikan keadaan dari WP. Contoh: PPN, PPNBM, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan Bea Materai (BM).
2. Golongannya pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu sebagai berikut:
 - 1) Pajak langsung adalah pajak yang pembebanannya tidak dapat dilimpahkan oleh pihak lain dan menjadi beban

langsung Wajib Pajak (WP) yang bersangkutan. Contoh: Pajak Penghasilan (PPh).

2) Pajak Tidak Langsung adalah pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan kepada pihak lain. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM).

3. Lembaga Pemungutnya, pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu sebagai berikut:

1) Pajak Negara (pusat), merupakan pajak yang ditarik oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai anggaran negara. Misalnya: Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

2) Pajak Daerah yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai anggaran pemerintah daerah. Pajak daerah dibagi menjadi dua jenis, yaitu:

a) Pajak Provinsi. Contohnya: Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

b) Pajak Kabupaten/Kota. Contohnya: Pajak Restoran, Pajak Hotel.

C. Fungsi Pajak

Menurut (Kholis Firmansyah & Rohmat Hidayat, 2020) fungsi pajak dibagi menjadi empat fungsi yaitu:

1. Fungsi Budgetair (Sumber Keuangan Negara), artinya pajak berperan sebagai sumber pendapatan utama dari wajib pajak yang masuk ke kas negara yang nantinya akan digunakan untuk berbagai kepentingan pemerintahan, seperti Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN).
2. Fungsi Regulerend (Mengatur), artinya pajak berperan sebagai alat untuk mengatur kebijakan sosial dan ekonomi, seperti Pajak Penjualan Barang Mewah (PPnBM).
3. Fungsi Stabilitas Pajak, artinya pajak berperan untuk menstabilkan ekonomi negara, seperti menetapkan pajak yang tinggi untuk mengurangi jumlah uang yang beredar.
4. Fungsi Pemerataan (Distribusi), artinya pajak berperan untuk menyeimbangkan antara pembagian pendapatan dan kesejahteraan rakyat, seperti tarif pajak ekspor 0% untuk mendorong pengusaha mengekspor produksinya yang dapat menaikkan devisa negara.

D. Sistem Pemungutan Pajak

Menurut (Endang Winarsih, 2022) sistem pemungutan pajak dibagi menjadi 3, yaitu:

1. Official Assessment System, merupakan sistem pemungutan yang memberikan kewenangan kepada pemerintah untuk menentukan jumlah pajak yang harus dibayarkan. Dalam sistem official assessment ini wajib pajak bersifat pasif dan pajak terutang nya dapat diketahui setelah dikeluarkannya Surat Ketetapan Pajak (SKP) oleh fiskus.
2. Self Assessment System, merupakan sistem pemungutan yang memberikan kepercayaan untuk menghitung, menetapkan, membayar, dan melaporkan besarnya pajak terutang atau pajak yang harus dibayar kepada wajib pajak.
3. Withholding System, merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus) untuk menentukan dan memungut jumlah pajak yang harus dibayar.

2. Teori Atribusi

A. Pengertian Teori Atribusi

Penelitian ini menggunakan Teori Atribusi. Menurut (Mirra Sri Wahyuni et al., 2022) Fritz Heider adalah ilmuan yang mengembangkan teori atribusi dan memiliki sebuah argumentasi bahwa perilaku seseorang ditentukan oleh campuran antara kekuatan dari dalam (*internal forces*) dan kekuatan dari luar (*external forces*). *Internal forces* merupakan faktor yang muncul dari dalam diri seseorang

misalnya kemampuan atau usaha. Sedangkan *external forces* merupakan faktor yang berasal dari luar, misalnya kesukaran dalam pekerjaan atau keberuntungan. Namun menurut (Ni Wayan Anita Febriyanti et al., 2022) Teori Atribusi ini memperkirakan penyebab orang lain berperilaku tertentu. Pada dasarnya setiap individu adalah seorang ilmuwan semu yang berusaha untuk mengerti tingkah laku orang lain dengan mengumpulkan dan memadukan seluruh informasi yang ada sampai mereka tiba pada penjelasan yang masuk akal tentang sebab-sebab orang lain bertindak laku tertentu. Teori Atribusi ini menyatakan bahwa jika individu mengamati perilaku orang lain, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu disebabkan secara internal atau eksternal.

Teori Atribusi juga dapat mengacu kepada perilaku kepatuhan wajib pajak yang dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Pada faktor eksternal seperti dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan. Sedangkan pada faktor internal dalam penelitian ini adalah persepsi keadilan.

Teori atribusi internal menjelaskan kejadian dengan persepsi keadilan pajak, dimana teori ini menjelaskan adanya suatu keadilan yang diberikan kepada wajib pajak sesuai haknya. Keterkaitan dengan persepsi keadilan pajak adalah dengan pengambilan keputusan oleh masing masing individu (internal) yang kemudian akan memutuskan

melakukan penggelapan pajak atau tidaknya (Asri Novia Dewi & Wiwit Irawati, 2022).

Sedangkan untuk faktor eksternal Teori Atribusi ini menjelaskan variable kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan, teori ini mengatakan adanya pengaruh dari luar yang membuat persepsi seseorang. Sehingga keterkaitannya adalah dengan melihat apakah sanksi pajak yang diberikan sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak serta kualitas pelayanan yang di terima oleh wajib pajak apakah sudah sesuai (Mei Kristina & Sabam Simbolon, 2023)

3. Kualitas Pelayanan Pajak

A. Definisi Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang dapat meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang berkualitas dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus, sehingga dapat mendorong wajib pajak dalam membayar kewajibannya (Ni Komang Ayu Juliantari et al., 2021)

Kualitas pelayanan pajak menurut (Ester Claudi Jaya Priatna & Rina Aprilyanti, 2022) didefinisikan sebagai tingkat pelayanan yang diberikan oleh instansi pajak melalui sistem administrasi yang efisien, sehingga wajib pajak merasa nyaman untuk membayar pajak kepada negara tanpa mengharapkan timbal balik secara langsung. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas suatu pelayanan diantaranya berwujud (*tangible*) berkenaan dengan fasilitas fisik dan peralatan/perlengkapan yang memadai sehingga dapat menunjang pelayanan, keandalan (*reability*) berkenaan dengan kemampuan atau kehandalan pemberi layanan dalam menguasai bidang kerja, ketanggapan (*responsiveness*) berkenaan dengan ketanggapan pemberi layanan dalam menghadapi permintaan, pertanyaan dan permasalahan, jaminan (*assurance*) berkenaan dengan kemampuan pemberi layanan dalam menumbuhkan rasa percaya kepada penerima layanan, empati (*emphaty*) berkenaan dengan pemberian pelayanan dengan penuh perhatian, keseriusan, dan simpatik dalam memahami kebutuhan penerima pelayanan.

Adapun pendapat lain menurut (Fidellis Wato Tholok & Rinintha Parameswari, 2023) yang berisi kualitas pelayanan adalah kepuasan yang didapat oleh pelanggan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginannya yang memberikan dampak langsung berasal dari kemampuan perusahaan akan pelayanan yang diberikan.

Dalam buku (Dr. Meithiana Indrasari, 2019), Kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketetapan cara penyampainnya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut, dikatakan bahwa *service quality* atau kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Service quality adalah seberapa jatuh perbedaan harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. *Service quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan.

Namun menurut buku milik Luthfi Mufidatur Rohmah, dkk. (2022:31), Kualitas Pelayanan Pajak adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintahan beserta aparat pajak dalam rangka pemenuhan kebutuhan Wajib Pajak dengan memberikan sikap yang baik dan menarik untuk mencapai kepuasan Wajib Pajak.

Pelayanan umum sebagai bentuk pelayanan dalam bentuk barang atau jasa yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan

dilaksanakan oleh instansi pemerintahan dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang. Pelayanan perpajakan adalah pelayanan yang diberikan oleh unit kerja dilingkungan Direktorat Jenderal Pajak kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Berdasarkan dari pernyataan diatas mengenai definisi kualitas pelayanan pajak, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pajak merupakan pelayanan yang disediakan oleh instansi pajak dengan memberikan standar efektifitas pelayanan yang baik yang dilakukan secara kontinuitas dengan tujuan mampu mendorong wajib pajak merasa diperhatikan dan merasa nyaman dalam proses pelayanannya dan mampu mendorong untuk terus membayar pajak secara sukarela terhadap negara tanpa mengharap manfaat secara langsung.

B. Indikator Kualitas Pelayanan Pajak

Berdasarkan uraian diatas, indikator yang dapat digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan pajak adalah:

- 1) Petugas pajak dapat memberikan pelayanan pajak dengan baik.
- 2) Petugas mampu memberikan penjelasan yang akurat tentang hal-hal yang belum jelas berkaitan dengan pajak.

- 3) Petugas dapat melakukan komunikasi dengan baik.
- 4) Petugas dapat memberikan kemudahan pelayanan terhadap wajib pajak.

Indikator yang dipakai oleh peneliti adalah indikator yang dipaparkan sudah mencangkup dengan baik terkait variabel kualitas pelayanan pajak.

4. Sanksi Perpajakan

A. Definisi Sanksi Perpajakan

Sanksi adalah tindakan hukuman yang dilakukan terhadap individu yang melanggar peraturan. Peraturan atau Undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlukan untuk mencegah pelanggaran hukum. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Marisa Setiawati Muhamad et al., 2019).

Sanksi pajak menurut (Martha Rianty N & Riza Syahputera, 2020) hukuman atau sanksi yang diberikan pemerintah terhadap wajib pajak yang tidak mematuhi peraturan pajak sesuai dengan

perpajakan yang berlaku. Sanksi pajak juga merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dipatuhi atau ditaati, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah wajib pajak agar tidak melanggar norma perpajakan.

Menurut buku milik Liberty,SE.,M.A (2023:47) sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa keputusan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) tentu dituruti/dipatuhi/ditaati. Dengan kata lain sanksi perpajakan menjadi alat agar wajib pajak jangan melanggar norma perpajakan.

Penerapan sanksi diterapkan sebagai dampak belum terlaksananya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sama halnya diamanatkan oleh undang-undang perpajakan. Sanksi pajak juga harus mempertimbangkan sejauh mana aturan itu dapat mempengaruhi perilaku pembayar pajak, dan bagaimana seharusnya bentuk sanksi ditegakkan sebagai konsekuensi dari pelanggaran peraturan perpajakan.

Untuk wajib pajak yang tidak patuh memenuhi kewajibannya meskipun tidak menerima imbalan dari kepatuhan wajib pajak harus

membayar kewajiban tepat waktu, apabila wajib pajak tidak membayar kewajibannya tepat waktu maka akan dikenakan sanksi.

Namun menurut Dr. Khalimi dan Dr. Darma Prawira (2022:47) melalui bukunya bahwa sikap wajib pajak yang memiliki rasa tanggung jawab sebagai warga negara bukan hanya sekadar takut akan sanksi dari hukum pajak yang berlaku, serta wajib pajak yang menyampaikan Surat Pemberitahuan dengan tepat. Kewajiban perpajakan yang dimaksud disini meliputi mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, menghitung dan membayar pajak terutang, membayar tunggakan pajak dan menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT).

Adanya hak perpajakan yang dijamin oleh undang-undang dimaksudkan untuk memperlancar wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya. Wajib pajak dijamin akan mendapat pelayanan sepenuhnya dari fiskus dan terhindar dari tindakan kesewenang-wenangan fiskus apabila terjadi perbedaan penafsiran dalam pelaksanaan ketentuan undang-undang perpajakan

Pengenaan sanksi administrasi tersebut adalah untuk kepentingan tertib administrasi perpajakan dan untuk menjaga

disiplin wajib pajak, bagi wajib pajak yang dalam batas waktu yang ditentukan tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan.

Berdasarkan dari beberapa pernyataan diatas mengenai definisi sanksi pajak, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa sanksi pajak merupakan bentuk suatu tindakan berupa hukuman kepada pelanggar wajib pajak yang sifatnya harus ditaati dan dipatuhi yang tujuannya agar pelanggar wajib pajak tidak mengulangi dan bisa juga dijadikan suatu alat pencegah bagi wajib pajak yang belum pernah melanggar norma perpajakan.

Sanksi perpajakan dikenal dua macam dalam undang-undang perpajakan yang dikutip oleh (Marisa Setiawati Muhamad et al., 2019), 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.

B. Indikator Sanksi Perpajakan

Berdasarkan uraian diatas, indikator yang dapat digunakan untuk mengukur variabel sanksi perpajakan adalah:

- 1) Sanksi pajak sangat diperlukan untuk menciptakan kedisiplinan dalam kewajiban membayar pajak.
- 2) Pemberian sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang terlambat membayar pajak.
- 3) Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.
- 4) Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu untuk mendidik wajib pajak.
- 5) Sanksi Pajak harus dikenakan pada wajib pajak yang melanggar tanpa toleransi.

Pemaparan indikator sanksi pajak diatas yaitu penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

5. Persepsi Keadilan Pajak

A. Definisi Persepsi Keadilan Pajak

Pengertian adil berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) merupakan sama berat, tidak berat sebelah, tidak memihak, berpihak kepada yang benar, berpegang pada kebenaran dan sepatutnya, tidak sewenang-wenang. Sistem perpajakan yang adil yaitu perlakuan yang sama kepada orang maupun badan yang berada dalam tingkat ekonomi yang sama, penghasilan yang diperoleh

sama, maka akan dikenakan pajak dengan jumlah yang sama (Ancilla Regina Averti & Rossje Vitarimetawatty Suryaputri, 2019).

Persepsi keadilan wajib pajak terhadap undang-undang perpajakan menentukan strategi dan kebijakan perpajakan pemerintah. Jika wajib pajak merasa keadilan pajak tidak adil maka akan cenderung melakukan penggelapan pajak. Pentingnya keadilan yang dirasakan oleh wajib pajak dalam pengenaan dan pemungutan pajak bisa berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak terutang. Adapun faktor pendukung lainnya yaitu kepercayaan. Kepercayaan akan sistem perpajakan akan meningkatkan kepatuhan. Wajib pajak akan secara sukarela membayar pajak jika mereka percaya terhadap sistem hukum dan pemerintah (Ari Yulianti et al., 2019). Menurut wajib pajak apabila yang mereka bayarkan sesuai dengan yang mereka peroleh maka wajib pajak akan patuh serta taat dalam melakukan pembayaran pajak terutang, dan jika wajib pajak merasa mendapat perlakuan tidak adil seperti tarif pajak yang dikenakan tidak sesuai dengan penghasilan yang mereka punya maka wajib pajak akan cenderung melakukan perilaku penggelapan pajak.

(Tikkos Sitanggang & Shita Pramesthi, 2019) mengatakan keadilan terbagi menjadi tiga pendekatan, antara lain:

- 1) Asas manfaat, dimana keadilan pajak bisa tercapai jika kontribusi yang dilakukan wajib pajak sudah sesuai dengan manfaat yang diterimanya dari pelayanan pemerintah.
- 2) Asas kesanggupan, dimana perekonomian mensyaratkan sejumlah tertentu penerimaan pajak, dan setiap wajib pajak wajib dapat membayar sesuai dengan kemampuannya.
- 3) Prinsip keadilan horizontal dan vertical, asas keadilan horizontal menjelaskan bahwa wajib pajak yang berada dalam keadaan yang sama diperlakukan sama dalam pengenaan dan pemungutan pajak. Pemungutan pajak vertikal hanya ketika orang-orang dengan kemampuan ekonomi yang berbeda dikenakan pajak penghasilan yang berbeda setara dengan perbedaannya.

Menurut Adam Smith dalam buku “manajemen perpajakan” milik Prof. Dr. H. Mohammad Zain (2023:25) adalah keadilan dalam perpajakan yang dinyatakan dengan suatu pernyataan bahwa setiap warga negara hendaknya berpartisipasi dalam pembiayaan pemerintah, sedapat mungkin secara proposional sesuai dengan kemampuan masing-masing, yaitu dengan cara membandingkan penghasilan yang di perolehnya dengan perlindungan yang dinikmatinya dari negara. Adapun menurut John F. Due, bahwa pada hakikatnya masalah keadilan dalam perpajakan adalah

pertimbangan nilai (*value judgement*) dan tidaklah mungkin untuk melakukan pendekatan ilmiah guna merumuskan konsep keadilan tersebut.

Sistem yang adil bukanlah merupakan persoalan teknik ekonomi, melainkan falsafah pribadi, namun beberapa prinsip telah berhasil dikembangkan sehingga memberikan beberapa kerangka acuan yang dapat digunakan seperti kemampuan membayar pajak (*benefit principle*) dan suatu prinsip pemungutan pajak (*ability to pay principle*).

Sistem perpajakan yang adil ialah adanya perlakuan yang sama terhadap orang atau badan yang berada dalam situasi ekonomi yang sama (seperti mempunyai penghasilan tahunan yang sama) dan memberikan perlakuan yang berbeda-beda terhadap orang atau badan yang berada dalam keadaan ekonomi yang berbeda-beda.

Namun menurut buku milik Endi Rustendi (2024:77) salah satu penyebab resistensi pajak (penghindaran pajak) adalah persepsi ketidakadilan dalam sistem perpajakan. Ketika individu atau entitas merasa bahwa mereka dikenakan beban pajak yang tidak proposional atau adil, mereka cenderung untuk menghindari atau mengurangi kewajiban pajak mereka.

Keadilan mengacu pada konsep pengorbanan bahwa jika kita membayar pajak kepada pemerintah maka pemerintah akan memberikan hasil dari pajak yang dibayarkan oleh wajib pajak, maupun timbal balik tersebut tidak diperoleh saat itu juga. Keadilan pajak dan kualitas pelayanan pajak yang dilaksanakan dengan baik merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak

B. Indikator Persepsi Keadilan Pajak

- 1) Keadilan horizontal dan keadilan vertikal dalam pemungutan pajak. Pajak dikatakan adil apabila terdapat perlakuan yang sama terhadap wajib pajak badan atau orang pribadi yang berada dalam keadaan tingkat ekonomi yang sama dan dikenakan pajak yang sama pula, hal ini disebut keadilan horizontal. Pajak juga dapat dikatakan adil apabila perlakuan terhadap wajib pajak dilihat dari tingkat pendapatan yang berbeda-beda, wajib pajak yang memiliki penghasilan banyak akan dikenakan pajak yang besar pula sedangkan wajib pajak yang berpenghasilan rendah dikenakan pajak yang kecil pula, keadilan ini disebut dengan keadilan vertikal.
- 2) Keadilan dalam undang-undang perpajakan disusun untuk mengakomodasi perkembangan di masyarakat akan menjadi

mudah diterima oleh masyarakat yang akan membayar pajak, karena perlakuan adil oleh pemerintah dalam penetapan pungutan yang memberatkan wajib pajak.

- 3) Keadilan dalam penerapan ketentuan perpajakan, merupakan hal yang perlu menjadi perhatian negara atau pemerintah sebagai pihak pemilik wewenang undang-undang perpajakan sebagai pemungut pajak dari masyarakat. Untuk mencapai keadilan tersebut, negara atau pemerintah melalui fiskus harus paham dan menerapkan asas-asas pemungutan pajak dengan baik.
- 4) Pajak dibayar sesuai dengan manfaat yang diperoleh. Patokan untuk membebaskan beban pajak tidak didasarkan pada apa yang ada dalam diri Wajib Pajak seperti kemampuan membayar pajak tetapi berdasarkan apa atau berapa banyak yang diperoleh Wajib Pajak dari Negara. Jika wajib pajak tidak merasakan manfaat dari uang yang disetorkannya, maka mereka cenderung melakukan penggelapan pajak.
- 5) Pajak menurut kesanggupan membayar kewajiban perpajakan, menurut teori daya dukung, setiap orang wajib membayar pajak menurut kesanggupan memikulnya, yang dimaksud di sini adalah kesanggupan menanggung kesanggupan membayar kewajiban perpajakan. Kemampuan seseorang tidak hanya seluruh penghasilannya tetapi

dikurangi dengan pengeluaran yang harus dikeluarkan untuk memenuhi kebutuhan primernya. Oleh karena itu kewajiban pajak harus dibedakan atas dasar kemampuan membayar dan penghasilan.

6. Kepatuhan Wajib Pajak

A. Definisi Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib yaitu dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku.

Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung dari self assesment system, dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan kemudian secara akurat dan tepat waktu dalam membayar dan melaporkan pajaknya. Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia. "Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan". Dengan demikian kepatuhan dapat didefinisikan sebagai memasukkan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan untuk mengisi secara benar jumlah pajak terutang

dan membayar pajak pada waktunya tanpa ada tindakan pemaksaan.

Kewajiban pajak tersebut berupa tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dalam dua tahun terakhir, tidak mempunyai tunggakan untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur dan menunda, dan membayar pajak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Ada dua macam Jenis Kepatuhan ada , diantaranya adalah:

- a. Kepatuhan Formal adalah suatu kondisi dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara foemal sesuai dengan dasar dan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.
- b. Kepatuhan Material adalah suatu kondisi dimana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan sesuai dengan isi dan jiwa dari undang-undang perpajakan.

B. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

- 1) Memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 2) Membayar pajaknya tepat pada waktunya.
- 3) Wajib Pajak memenuhi persyaratan dalam membayarkan pajaknya.

4) Wajib pajak dapat mengetahui jatuh tempo pembayaran.

5) Tidak pernah melakukan kejahatan/kecurangan di bidang perpajakan

B. Hasil Penelitian Terdahulu

Adapun kajian yang dijadikan acuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel II.1
Penelitian Terdahulu

No	PENELITI	JUDUL	VARIABEL	HASIL PENELITIAN
1	Sati (2022)	Pengaruh Strategi Pemeriksaan Pajak, Sanksi Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta	X1 (Pengaruh Strategi Pemeriksaan Pajak) X2 (Sanksi Pajak) X3 (Pengetahuan Pajak) Y (Kepatuhan Wajib Pajak)	1. Strategi Pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 2. Sanksi Pajak berpengaruh negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 3. Pengetahuan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2	Sofiana (2021)	Pengaruh Sanksi Pajak dan Tingkat Pendapatan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Sebagai Variabel Mediasi	X1 (Sanksi Pajak) X2 (Tingkat Pendapatan) Y (Kepatuhan Wajib Pajak)	<p>1. Sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sanksi pajak berpengaruh terhadap kesadaran Wajib Pajak.</p> <p>2. Tingkat pendapatan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Tingkat Pendapatan berpengaruh terhadap kesadaran Wajib Pajak.</p> <p>3. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Kesadaran Wajib Pajak tidak dapat memediasi pengaruh sanksi pajak dan tingkat pendapatan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.</p>
---	----------------	---	---	--

3	Dedy Zakaria Pulungan (2022)	Pengaruh Religiusitas, Sosialisasi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan WP dengan Kesadaran WP Sebagai Variabel Intervening	X1 (Pengaruh Religiusitas) X2 (Sosialisasi Perpajakan) X3 (Kualitas Pelayanan) Y (Kepatuhan Wajib Pajak)	<p>1. Religiusitas, dan Sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kesadaran Wajib Pajak. Religiusitas tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.</p> <p>2. Sedangkan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kesadaran Wajib Pajak. Kesadaran Wajib Pajak tidak dapat memediasi pengaruh Religiusitas, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan pajak</p> <p>3. Sedangkan Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. terhadap</p>
---	------------------------------	--	---	--

				Kepatuhan Wajib Pajak.
4	Tanjung (2022)	Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Sebagai Variabel Intervening Pada Kpp Pratama Medan Belawan	X1 (Pemahaman Perpajakan) X2 (Sanksi Perpajakan) X3 (Kualitas Pelayanan) Y (Kepatuhan Wajib Pajak)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemahaman Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak. 2. Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak. 3. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak. 4. Pemahaman Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. 5. Kesadaran wajib pajak tidak dapat memediasi hubungan antara pemahaman

				perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
5	Masur & Rahayu, (2020)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	X1 (Kesadaran Wajib Pajak) X2 (Kualitas Pelayanan) X3 (Sanksi Perpajakan) Y (Kepatuhan Wajib Pajak)	1. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. 2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. 3. Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
6	Nafiah (2021)	Pengaruh Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pat	X1 (Sanksi Pajak) X2 (Kesadaran Wajib Pajak) X3 (Kualitas Pelayanan Pajak) Y (Kepatuhan Wajib Pajak)	1. Hasil penelitian menunjukkan tanggapan responden atas sanksi pajak termasuk sangat baik, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan kantor pajak juga tergolong sangat baik, dan kepatuhan wajib

				pajak di KPP Pratama Pati juga sangat tinggi.
7	Mahdani & Ismatullah, (2020)	Pengaruh Sanksi Administrasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor	X1 (Sanksi Pajak) X2 (Kualitas Pelayanan) Y (Kepatuhan Wajib Pajak)	1. Sanksi administrasi dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor sebesar 48%.
8	Sarifah (2020)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan Bermotor Lima Tahunan (Studi di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Soebandi Kabupaten Jember)	X1 (Kesadaran Wajib Pajak) X2 (Kualitas Pelayanan) Y (Kepatuhan Wajib Pajak)	1. Secara simultan kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor lima tahunan di Kantor Bersama Samsat Soebandi Kabupaten Jember. 2. Secara parsial terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak berpengaruh

				secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, Pada variabel kualitas pelayanan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
9	Muhamad (2020)	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada KPP Pratama Jayapura)	X1 (Sanksi Pajak) X2 (Kesadaran Pajak) Y (Kepatuhan Wajib Pajak)	1. Variabel sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran perpajakan. Variabel sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan wajib pajak. 2. Variabel tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan SPT. Variabel sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan SPT. 3. Variabel kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan

				SPT. Variabel kesadaran perpajakan dapat mengintervening sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan pelaporan SPT.
10	Amri & Syahfitri, (2020)	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan bermotor di Kabupaten Sumbawa	X1 (Pengetahuan Pajak) X2 (Sosialisasi Pajak) X3 (Kesadaran Pajak) X4 (Sanksi Pajak) Y (Kepatuhan Wajib Pajak)	1. Pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. 2. Sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. 3. Kesadaran pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. 4. Sanksi pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

11	Ni Komang Ayu Juliantari, I Made Sudiartan (2021)	Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi pajak, dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kantor samsat gianyar	X1 (Kesadaran Wajib Pajak) X2 (kualitas pelayanan Pajak) X3 (Sanksi Pajak) X4 (sosialisasi Pajak) Y (Kepatuhan Wajib Pajak)	1. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. 2. Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. 3. Kewajiban Moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. 4. Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. 5. Sosialisasi Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
12	Andriani (2020)	Pengaruh Sistem Perpajakan, Persepsi Keadilan, Diskriminasi Pajak, dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	X1 (Pengaruh Sistem Perpajakan) X2 (Persepsi Keadilan) X3 (Diskriminasi Pajak) X4 (Pemahaman Perpajakan)	1. Sistem Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 2. Persepsi Keadilan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 3. Diskriminasi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 4. Pemahaman Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

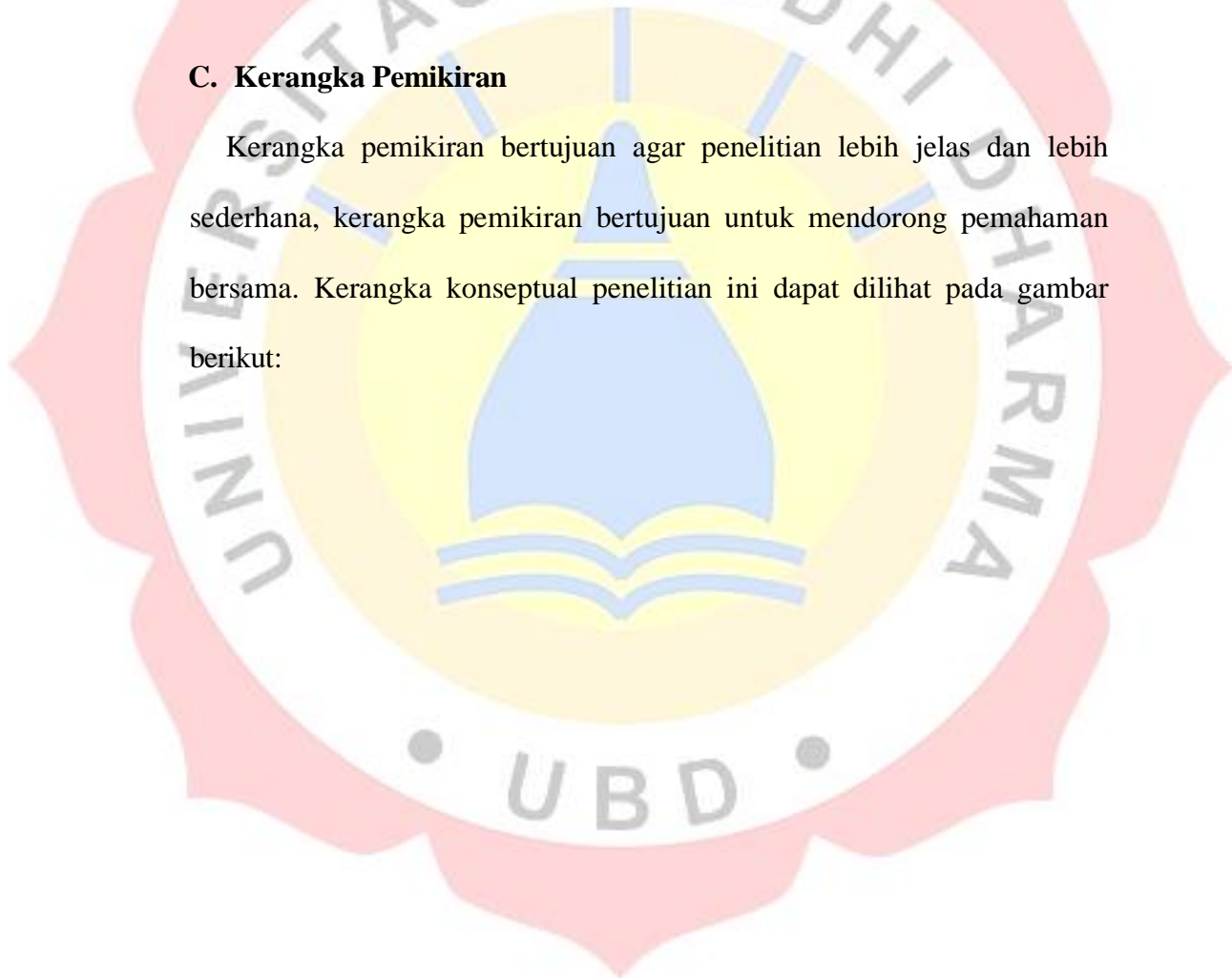
			Y (Kepatuhan Wajib Pajak)	terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
13	Ariyanti (2019)	Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Pemeriksaan Pajak, dan Penerapan E- Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Kepanjen	XI (Pengaruh Pengetahuan Pajak) X2 (Sanksi Pajak) X3 (Pemeriksaan Pajak) X4 (Penerapan E-Filling) Y (Kepatuhan Wajib Pajak)	1. Pengetahuan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 2. Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 3. Pemeriksaan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 4. Penerapan E- filling berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
14	Willmart (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Malang Selatan	XI (Kualitas Pelayanan Pajak) YI (Kepatuhan Wajib Pajak)	1. Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif atas Kepatuhan Wajib Pajak

15	Azizah (2020)	Pengaruh Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak KPP Prama Karangpilang Surabaya	XI (Pengaruh Sanksi Pajak) X2 (Kualitas Pelayanan Perpajakan) Y (Kepatuhan Wajib Pajak)	1. Sanksi Pajak memiliki hubungan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 2. Kualitas Pelayanan Perpajakan memiliki hubungan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
----	---------------	--	---	---

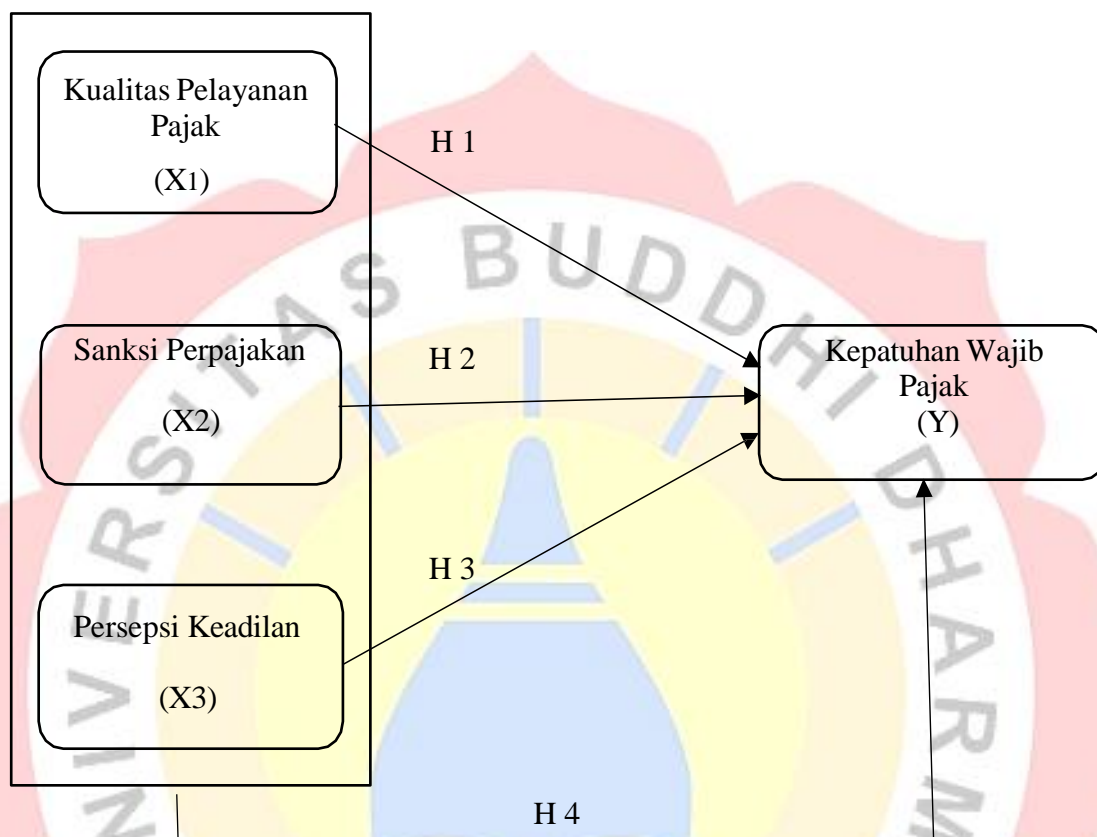
Sumber : Penulis Terdahulu

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran bertujuan agar penelitian lebih jelas dan lebih sederhana, kerangka pemikiran bertujuan untuk mendorong pemahaman bersama. Kerangka konseptual penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar II.1
Kerangka Pemikiran



Sumber : Data diolah oleh penulis

Keterangan:

→ = Pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Dari kerangka konseptual di atas dapat dijelaskan bahwa variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Y), sedangkan variabel independen adalah Kualitas Pelayanan (X1), Sanksi Perpajakan (X2), Persepsi Keadilan (X3), dari kerangka konseptual dapat dilihat bahwa ketiga variabel independen diperkirakan memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

D. Perumusan Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara untuk pertanyaan penelitian dan kebenarannya harus diuji secara empiris. Berdasarkan kerangka pemikirandiatas, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Cevin Willmar, 2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Azizah (2020) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

2. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sati (2022) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian dengan variabel yang sama juga dilakukan oleh Ariyanti (2019) dan Azizah (2020), penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ariyanti (2019) dan Azizah (2020) yang menyatakan persepsi sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak serta uraian teori mengenai persepsi sanksi pajak, dijelaskan bahwa sanksi pajak ditetapkan dengan tujuan untuk memberi efek jera kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran perpajakan sehingga semakin tinggi tingkat pelanggarannya, maka sanksi yang dikenakan akan semakin berat. Hal tersebut dapat mendorong wajib pajak untuk patuh dengan peraturan perpajakan dibandingkan harus menanggung sanksi pajak. Oleh karena itu, berdasarkan teori mengenai persepsi wajib pajak dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2: Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

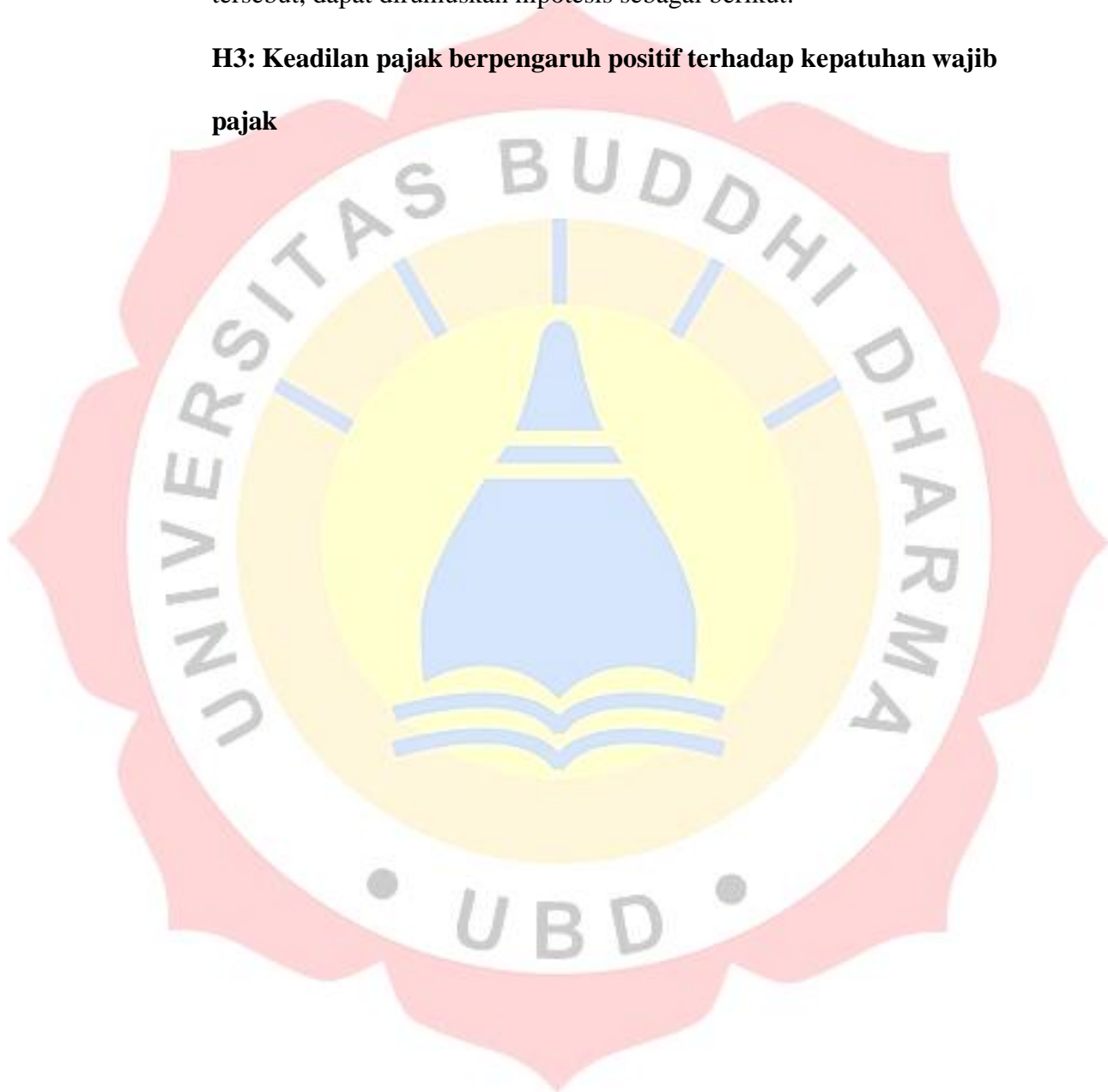
3. Pengaruh Persepsi Keadilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Adapun penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Andriani (2020) menunjukkan bahwa persepsi keadilan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Secara teori, keputusan wajib pajak baik tidak taat maupun taat untuk membayar pajak ditentukan oleh niat. Peningkatan persepsi keadilan pajak yang dirasakan oleh wajib pajak dalam hal sebandingnya jumlah kewajiban yang dibayarkan dengan manfaat yang diterima akan

meningkatkan keinginan mereka secara sukarela untuk mematuhi kewajiban perpajakannya (Ayuna Tiara Saputri & Dian Anita Nuswantara, 2021). Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dan teori tersebut, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3: Keadilan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Menurut sugiyono dalam jurnal (Jennifer Olivia & Sylvie Nurfebiaraning, 2019) penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang didasarkan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti suatu populasi atau sampel tertentu, data dikumpulkan dengan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, yang bertujuan untuk penggambaran dan pengujian hipotesis yang sudah ditetapkan. Sumber data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner digunakan dalam penelitian.

Metode survei merupakan metode pengumpulan data primer yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Metode ini memerlukan adanya kontak atau hubungan antara peneliti dengan responden. Metode survei merupakan metode pengumpulan data primer yang menggunakan pertanyaan lisan dan tertulis. Studi deskriptif dilakukan untuk mengetahui dan menjadi mampu untuk menjelaskan karakteristik variabel yang diteliti dalam suatu situasi.

Menurut (Syafriada Hafni Sahir, 2021:41-44) dalam bukunya yaitu Metode Penelitian dan publikasi Ilmiah: Konsep, Praktis dan Pengolahan Data, Penelitian didefinisikan sebagai proses untuk menjawab pertanyaan penelitian, menyelesaikan fenomena, atau memahami fenomena untuk mencapai tujuan penelitian. Proses ini sering disebut sebagai metodologi penelitian. Metodologi penelitian mempunyai karakteristik:

1. Penelitian dimulai dengan suatu pertanyaan atau fenomena.
2. Penelitian memerlukan pernyataan yang jelas tentang tujuan.
3. Penelitian mengikuti rancangan prosedur yang spesifik.
4. Penelitian dirancang dan diarahkan oleh fenomena, pertanyaan atau hipotesis penelitian yang spesifik.
5. Penelitian menerima asumsi kritis tertentu.
6. Penelitian memerlukan pengumpulan dan interpretasi data.

Bersumber pada klasifikasinya, tipe riset skripsi ini merupakan riset pengembangan. Studi pengembangan ialah tipe riset yang dilakukan untuk meningkatkan teori yang sudah ada. Dalam riset ini, penulis meninjau semua sumber teori pendukung untuk seluruh variabel yang diteliti serta didukung oleh riset terdahulu untuk memperkuat kepastian hipotesis.

Menurut (M.Makhrus Ali et al., 2022) bersumber pada tipe penggolongannya, riset dalam skripsi ini merupakan riset kuantitatif, kuantitatif serta studi kasus

1. Penelitian Kuantitatif

Penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta kausalitas hubungan-hubungannya. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori dan hipotesis yang berkaitan dengan suatu fenomena. Menurut (Melinda Dwi Haryanti et al., 2022) penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan data berupa angka atau data yang diangkakan. Digunakan untuk penelitian terhadap populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data dengan menggunakan instrumen penelitian, analisis data yang bersifat kuantitatif/statistik, dan pengujian hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya.

2. Penelitian Kualitatif

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan

3. Penelitian Studi Kasus

Studi Kasus Adalah metode yang digunakan untuk mempelajari dan memahami suatu peristiwa atau masalah, mengumpulkan dan mengolah

kembali berbagai informasi untuk mencari solusi untuk masalah saat ini dan memecahkan masalah tersebut.

Bersumber pada tipe klasifikasi tempat, riset dalam skripsi ini merupakan riset kancha (metode penelitian yang dilakukan di lapangan untuk mengumpulkan data dalam masyarakat) dan serta riset bibliotek/perpustakaan (teknik pengumpulan data dengan melakukan penelaahan terhadap buku, literatur, ataupun catatan).

1. Penelitian kancha merupakan aktivitas riset yang dilakukan dalam lingkungan masyarakat tertentu termasuk lembaga dan organisasi kemasyarakatan serta lembaga pemerintahan. Dalam hal ini, peneliti menetapkan objek penelitian pada suatu instansi pemerintahan yaitu KPP Pratama Kota Tangerang.
2. Penelitian perpustakaan merupakan jenis penelitian yang melibatkan membaca buku, majalah, dan sumber informasi lainnya yang tersedia di perpustakaan. Kegiatan ini juga mengumpulkan data dari berbagai literatur dari sumber lain, termasuk dari perpustakaan.

B. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah tujuan ilmiah untuk memperoleh data yang objektif, valid dan terpercaya tentang suatu masalah (variabel tertentu)

untuk tujuan dan kegunaan tertentu. Objek penelitian ini adalah masyarakat kota tangerang.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuesioner untuk memperoleh data lapangan. Jenis skala kuesioner yang digunakan adalah skala kuesioner likert (untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden terhadap suatu fenomena). Jadi populasi dalam penelitian adalah keseluruhan sumber data atau subjek penelitian atau sumber-sumber yang menjadi tempat akan diperoleh data (Pannia Putri Budi Chandra & Sabam Simbolon, 2023)

Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Metode ini memerlukan adanya kontak atau hubungan antara peneliti dengan responden.

Metode survei merupakan metode pengumpulan data primer yang menggunakan pertanyaan lisan dan tertulis. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif korelasional (metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan suatu fenomena dan mengungkapkan hubungan antar variable). Studi deskriptif dilakukan untuk mengetahui dan menjadi mampu untuk menjelaskan karakteristik variabel yang diteliti dalam suatu situasi. Penelitian yang dilakukan dengan menguraikan atau menggambarkan serta menjelaskan mengenai pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan

persepsi keadilan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Kota Tangerang.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yaitu data wajib pajak orang pribadi. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari objek yang diteliti. Melalui survei kuesioner, sejumlah besar laporan diberikan kepada setiap wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan data asli dapat diperoleh.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek tempat data diperoleh atau diambil. Apabila peneliti menggunakan kuesioner atau wawancara untuk mengumpulkan data, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik pertanyaan lisan maupun tulisan dan apabila peneliti menggunakan teknik observasi, maka sumber datanya bisa berupa benda, gerak dan peristiwa (Melinda Dwi Haryanti et al., 2022).

Data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi sebagai berikut :

1) Data Primer

Data primer dalam suatu penelitian diperoleh langsung dari sumbernya dengan melakukan pengukuran, menghitung sendiri dalam bentuk angket, observasi, wawancara, dan lain-lain (Imam Hidayat & Steven Gunawan, 2022).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan angket, angket adalah suatu bentuk daftar pertanyaan yang telah disiapkan oleh peneliti untuk diajukan kepada responden. Isi daftar pertanyaan tersebut merupakan pertanyaan-pertanyaan yang jawabannya diperlukan untuk memecahkan problematika atau permasalahan penelitian (Abubakar, 2020).

2) Data Sekunder

Data sekunder diperoleh secara tidak langsung dari orang lain, kantor yang berupa laporan, profil, buku pedoman, atau Pustaka (NI PUTU AYU SISTIA, 2019). Dalam penelitian ini data sekunder yang dipakai diambil dari studi kepustakaan yaitu meliputi jurnal, buku, artikel website, atau artikel-artikel lain yang relevan dengan penelitian.

D. Populasi dan Sample

1. Populasi

"Populasi" adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan semua subjek dan objek penelitian yang saling berhubungan. Selain itu, populasi

juga dapat didefinisikan sebagai suatu kombinasi kondisi di mana banyak orang berkumpul disuatu tempat tertentu, yang biasanya digunakan sebagai subjek penelitian. Maka populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kota Tangerang. Jenis data yang digunakan adalah data primer, data ini didapatkan dari sumber data yang dikumpulkan secara khusus dan berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti yang diperoleh dengan kuesioner. Dimana kuesioner tersebut disebar dan dibagikan kepada wajib pajak pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Tangerang.

2. Sample

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu yang juga memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang dianggap bisa mewakili populasi. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti dapat mengambil sampel dari populasi tersebut. Sample yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang ada di KPP Pratama Kota Tangerang. Adapun teknik pengumpulan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Simple Random Sampling* yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut

Dari perhitungan rumus *Simple Random Sampling* dari populasi sejumlah 463.316 Wajib Pajak KPP Pratama Kota Tangerang dengan batas toleransi kesalahan sebesar 10%. Penggunaan batas toleransi 10% dikarenakan mengacu pada tingkat kesalahan maksimal yang dapat ditolerir. Didapat sampel penelitian ini sebanyak 100 Wajib Pajak Orang Pribadi.

E. Teknik Pengumpulan Data

Kumpulan informasi yang terdiri dari angka, tanda, dan simbol yang dikumpulkan melalui pengamatan seseorang disebut data. Informasi yang baik juga dianggap dapat dipercaya, berarti dapat dipercaya, tepat waktu, dan mencakup jangkauan yang luas, atau dapat memberikan gambaran lengkap tentang masalah yang relevan (Maria Hartono & Rinintha Parameswari, 2023)

Bagi yang melakukan riset menggunakan tata cara pengumpulan informasi untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Penggunaan tata cara pengumpulan informasi yang tepat dalam penelitian memungkinkan para riset mendapatkan informasi yang valid dan reliabel. Tata cara pengumpulan informasi yang digunakan peneliti dalam riset ini adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner (Questionnaire)

Angket atau kuesioner adalah teknik pengumpulan informasi yang tidak langsung, artinya periset bertanya kepada responden secara tidak langsung. Mengumpulkan informasi dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden dalam upaya untuk mendapatkan jawaban atas pernyataan atau pertanyaan yang sudah ada. Jika penjelasannya tidak ditetapkan sebelumnya, daftar pertanyaan dapat terbuka atau tertutup. Angket, checklist, atau skala adalah beberapa contoh alat berbentuk daftar pertanyaan. Dalam kasus ini, periset menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak di Kota Tangerang, yang kemudian digunakan sebagai responden langsung.

2. Teknik Observasi (Observation)

Pengumpulan data menggunakan indera mata dengan metode observasi adalah salah satu metode yang paling banyak digunakan dalam penelitian kualitatif. Penelitian langsung dilakukan dimasyarakat Kota Tangerang sebagai bagian dari metode ini untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan penelitian.

3. Wawancara

Salah satu metode pengumpulan informasi secara lisan adalah wawancara, yang harus dilakukan secara menyeluruh untuk mendapatkan informasi yang akurat.

F. Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel berdasarkan hubungan antara variabel penelitian, dibedakan ke dalam beberapa jenis menurut buku (Hardani et al., 2020), yaitu:

1. Variabel bebas (*Independent variable*)

Variabel yang menjadi penyebab atau memiliki kemungkinan teoritis berdampak pada variabel lain. Variabel bebas umumnya dilambangkan dengan huruf X. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu :

1) Kualitas Pelayanan Pajak (X1)

Kualitas pelayanan pajak merupakan pelayanan yang disediakan oleh instansi pajak dengan memberikan standar efektifitas pelayanan yang baik yang dilakukan secara kontinuitas dengan tujuan mampu mendorong wajib pajak merasa diperhatikan dan merasa nyaman dalam proses pelayanannya dan mampu mendorong untuk terus membayar pajak secara sukarela terhadap negara tanpa mengharap manfaat secara langsung.

2) Sanksi Pajak (X2)

Sanksi pajak merupakan bentuk suatu tindakan berupa hukuman kepada pelanggar wajib pajak yang sifatnya harus ditaati dan dipatuhi yang tujuannya agar pelanggar wajib pajak tidak mengulangi dan bisa juga dijadikan suatu alat pencegah bagi wajib pajak yang belum pernah melanggar norma perpajakan.

3) Persepsi Keadilan (X3)

Persepsi keadilan pajak adalah suatu keadaan dimana distribusi pengenaan pajak dalam pemenuhan kebutuhan belanja publik telah memperhatikan dan mengaplikasikan setiap aspek, dimensi dan prinsip perpajakan dengan berlandaskan asas keadilan. Atau dengan kata lain, asas keadilan mengatakan bahwa pajak itu harus adil dan merata. Pajak dikenakan kepada orang-orang pribadi sebanding dengan kemampuannya untuk membayar pajak tersebut dan juga sesuai dengan manfaat yang diterimanya dari negara.

2. Variabel Tidak Bebas (*Dependent Variable*)

Variabel yang secara struktur berpikir keilmuan menjadi variabel yang disebabkan oleh adanya perubahan variabel lainnya.

Variabel tak bebas dalam penelitian ini adalah:

1) Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu tindakan pemenuhan wajib pajak untuk melaksanakan hak dan kewajiban pajak secara patuh dan suka rela demi membantu pembangunan nasional.

Dengan menyebarkan kuesioner, skala ordinal memberikan informasi mengenai jumlah yang dapat dengan menjabarkan beberapa karakteristik yang saling berhubungan tetapi bertolak belakang yang dimiliki oleh objek penelitian atau individu yang akan diteliti.

Pada tahap ini, pengukuran dilakukan dengan pengumpulan informasi dalam skala nominal dan peringkat demi memberikan informasi tentang penelitian yang sedang dilakukan. Dengan banyaknya informasi yang didapat, diharapkan objek penelitian yang berkontribusi mengisi lembar kuesioner dapat mencerminkan dan menjawab permasalahan yang sedang peneliti alami dalam jurnal penelitian ini.

Penelitian ini dapat dinilai dari:

Sangat Setuju (SS) = 5

Setuju (S) = 4

Kurang Setuju (KS) = 3

Tidak Setuju (TS) = 2

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

Tabel III.1

Operasional Variable

VARIABEL	SUB-VARIABEL	INDIKATOR	SKALA
Kualitas Pelayanan Pajak (X1)	A. Kualitas pelayanan yang berwujud B. Kualitas pelayanan yang tidak berwujud	1. Berwujud/bukti fisik (<i>tangible</i>). 2. Keandalan (<i>reliability</i>). 3. Responsif (<i>responsiveness</i>). 4. Kepastian/jaminan (<i>assurance</i>). 5. Empati (<i>empathy</i>). 6. Profesionalisme 7. Menjaga kerahasiaan data 8. Petugas pajak yang tegas 9. Kesigapan petugas pajak 10. Kemampuan tugas pajak	Likert
Sanksi Perpajakan (X2)	A. Sanksi administrasi B. Sanksi Pidana	1. Denda administrasi 2. Ketentuan dan peraturan yang berlaku. 3. Bunga administrasi 4. Kenaikan sanksi administrasi 5. Pengenaan sanksi tegas tanpa toleransi 6. Tingkat frekuensi pelanggaran pajak	Likert

		<ul style="list-style-type: none"> 7. Sarana mendidik wajib pajak 8. Denda pidana 9. Sanksi pajak tidak dapat dinegosiasikan 10. Terciptanya kedisiplinan wajib pajak 	
Persepsi Keadilan (X3)	<ul style="list-style-type: none"> A. Asas manfaat B. Asas kesanggupan C. Prinsip keadilan horizontal dan vertical 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kontribusi yang dilakukan wajib pajak 2. Membayar sesuai dengan kemampuannya. 3. Kesanggupan membayar kewajiban perpajakan 4. Keadilan dalam penyusunan undang-undang 5. Manfaat yang diperoleh 6. Keadilan dalam menerapkan ketentuan perpajakan. 7. Menetapkan jumlah denda pajak. 8. Memberikan kecepatan pelayanan yang adil terhadap wajib pajak. 9. Tidak ada diskriminasi antara sesama wajib pajak 10. Hak kepada wajib pajak untuk mengajukan keberatan penundaan dalam pembayaran 	Likert
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	<ul style="list-style-type: none"> A. Kepatuhan formal B. Kepatuhan material 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pembukuan dan pencatatan 2. Tepat waktu dalam membayar pajak 3. Tepat waktu melaporkan SPT masa dan SPT tahunan 4. Menghitung dengan benar pajak yang harus dibayarkan 5. Mengisi SPT masa dan tahunan dengan benar 6. Tidak memiliki tunggakan pajak 7. Tidak mendapatkan sanksi atau denda perpajakan 8. Membantu kelancaran proses pemeriksaan 9. Memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang ada 	Likert

	10. Wajib Pajak menghitung pajak yang terutang dengan benar.	
Sumber : (Aglista Ramadhanty & Zulaikha, 2020);(Melinda Dwi Haryanti, 2022); (Maria Imakulata, 2023); (Hardani, 2020)		

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah tindakan yang dilakukan setelah mengumpulkan data dari semua responden atau sumber data lainnya. Analisis data mencakup melakukan perhitungan untuk menentukan jawaban atas pernyataan masalah dan hipotesis, mengelompokkan data menurut jenis dan variabel responden, menampilkan data untuk setiap variabel penelitian, dan tabulasi data menurut variabel dan jenis responden.

1. Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai variabel yang diteliti. Uji statistik deskriptif mencakup nilai rata-rata (mean), nilai minimum, nilai maksimum dan nilai standar deviasi dari data penelitian.

2. Uji Validitas dan Reabilitas

a. Uji Validitas Data

Uji validitas merupakan uji yang digunakan sebagai pengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dapat dikatakan valid apabila pertanyaan kuesioner mampu

mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Uji signifikansi dapat dilakukan menggunakan cara membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Untuk dapat menentukan item kuesioner tersebut layak dan tidak dapat melakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05 artinya item tersebut valid apabila memiliki korelasi signifikan dari skor total. Apabila r hitung $>$ dari r tabel dan nilai positif maka item pertanyaan atau variabel tersebut dikatakan valid. Sebaliknya, jika r hitung $<$ dari r tabel, maka pertanyaan atau variabel tersebut dikatakan tidak valid

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel konstruk. Cara menghitung tingkat reliabilitas suatu data yaitu dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach Reliabilitas merupakan tingkat keandalan alat ukur (kuesioner). Kuesioner yang reliabel adalah kuesioner yang apabila dicobakan berulang-ulang pada kelompok yang sama akan menghasilkan data yang sama, cara mengukurnya dengan

menggunakan rumus Alpha Cronbach dimana pada pengujian reliabilitas ini menggunakan bantuan komputer program SPSS. Jika nilai Cronbach Alpha pada kuisisioner $> 0,2907/0,6$ maka variabel tersebut dinyatakan reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang terdiri atas pengujian, yaitu uji normalitas, uji heterokedastisitas, dan uji multikolinearitas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Deti Ratnasari, 2020). Seperti yang sudah diketahui bahwa uji t dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Alat uji normalitas yang digunakan untuk menguji data yang berdistribusi normal adalah One Sample Kolmogrov-Smirnov (KS). Pada pengujian normalitas dengan menggunakan uji Kolmogrov-Smirnov.

- jika probability value $> 0,05$ maka H_0 diterima (berdistribusi normal)

- jika probability value $< 0,05$ maka H_0 ditolak (tidak berdistribusi normal)

b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan menguji adanya korelasi antara variabel bebas (independent) pada model regresi. Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel. Pedoman model regresi yang ada atau tidaknya multikolinearitas adalah nilai besaran Variance Inflation Factor (VIF) dan tolerance.

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menunjukkan bahwa variansi variabel tidak sama untuk semua pengamatan. Jika variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas karena data cross section memiliki data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, dan besar). Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas. Suatu regresi dikatakan terbebas dari heteroskedastisitas, apabila memiliki nilai

signifikan lebih dari 0,05. Uji Glejtser bisa digunakan untuk meregres nilai absolut residual terhadap variabel independen. Jika variabel independen signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen, maka ada indikasi terjadi heterokedastisitas. Maka tingkat probabilitas signifikansi harus menunjukkan diatas nilai 5%.

4. Uji Hipotesis

a. Analisis regresi linear berganda

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda untuk mengukur pengaruhnya. Selain itu, tujuan dari tes ini adalah untuk menentukan apakah hubungan antar variabel bersifat positif atau negatif.

Dalam hal ini, dasar analisis adalah koefisien b yang memiliki nilai positif, yang menunjukkan hubungan satu arah antara variabel independen dan variabel dependen, dan sebaliknya, yang berarti bahwa jika variabel dependen meningkat maka variabel independen akan menurun, begitu juga sebaliknya.

sebaliknya, yang berarti bahwa jika variabel dependen meningkat maka variabel independen akan menurun, begitu juga sebaliknya.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon$$

Dimana :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

α = Konstanta

β = Koefisien Regresi

X1 = Sanksi Pajak

X2 = Motivasi

X3 = Tingkat Pendidikan

ϵ = Error

b. Uji Signifikan Parsial (Uji Statistik T)

Uji statistik t dilakukan untuk menguji apakah variabel bebas (X) secara individual mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (Y) Untuk menguji signifikan hubungan digunakan rumus uji statistik t sebagai berikut:

$$t = \frac{r_{xy} \sqrt{(n-2)}}{\sqrt{1-r_{xy}^2}}$$

Keterangan

t = Nilai hitung

r = Koefisien korelasi

n = Banyaknya pasangan rank

Kriteria penarikan kesimpulan “secara manual” adalah sebagai berikut:

- a) Bila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak, hal ini menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara variabel bebas variabel terikat.
- b) Bila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima, hal ini menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

c. Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)

Uji F dikenal dengan uji simultan yaitu uji untuk melihat bagaimana pengaruh semua variabel bebasnya secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya, atau untuk menguji apakah model regresi yang akan kita buat baik signifikan atau tidak signifikan.

Pengaruh yang ditunjukkan oleh semua variabel yang berhubungan satu sama lain saat disatukan dalam suatu objek penelitian biasanya ditunjukkan dengan uji statistik F.

Uji F dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$F_h = \frac{\frac{R^2}{k}}{(1 - R^2)(n - k - 1)}$$

Keterangan:

F_h = nilai F_{hitung} yang selanjutnya dibanding

dengan F_{tabel}

R = Koefisien korelasi berganda

k = Jumlah variabel bebas

n = Jumlah sampel

Bentuk pengujian Uji F adalah sebagai berikut:

H_0 = tidak ada pengaruh antara pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di kota medan dengan kesadaran wajib pajak sebagai variabel moderating

H_a = ada pengaruh antara pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di kota medan dengan kesadaran wajib pajak sebagai variabel moderating

d. Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R²)

Koefisien determinasi adalah untuk melihat berapa besar kontribusi variabel X1 (Kualitas Pelayanan Pajak), X2 (Sanksi Perpajakan), X3 (Persepsi Keadilan) dan Variabel terhadap Y (Kepatuhan wajib pajak).

Dalam hal ini menggunakan rumus :

$$D = R^2 \times 100\%$$

Keterangan :

D = Determinasi

R = Nilai korelasi berganda

100% = Presentase kontribusi

Koefisien determinasi (R²) pada dasarnya mengukur seberapa baik model dapat menjelaskan variasi variabel dependen.

Adjusted R² menunjukkan seberapa besar perubahan pada variabel dependen dapat dijelaskan oleh perubahan pada variabel independen, sedangkan perubahan pada variabel tambahan adalah perubahan pada variabel lain yang tidak termasuk dalam model. Hasil pengujian koefisien

determinasi ditentukan oleh nilai *Adjusted R²* terkoreksi yang berkisar antara 0 sampai dengan 1.

Nilai *Adjusted R²* mendekati 1 berarti variabel independen (bebas) dapat memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen (terikat) dan sebaliknya jika nilai *Adjusted R²* mendekati 0 artinya kemampuan variabel independen untuk memprediksi variabel dependen sangat terbatas. Apabila nilai *Adjusted R²* sama dengan 0 maka yang dapat digunakan adalah nilai *R²*.

