

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TARIF PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA BANDUNG CICADAS

Fenny Noor Salam¹, Dea Amalia Lestari²

^{1,2}Universitas Insan Cendekia Mandiri, Jl. Banten No 11, Bandung 40272, Indonesia

Korespondensi:
fennynoorsalam@gmail.com

ABSTRACT: *The purpose of this study was to determine the effect of service quality, tax rates and tax sanctions on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Bandung Cicadas. The sample used in this study was 100 people from a total of 299,860 individual taxpayers. This type of research is causal comparative. There are two variables to be studied, the independent variable is service quality, tax rates and tax sanctions, and the dependent variable is Individual Taxpayer Compliance, the method used is survey, where survey research is used to explain causal relationships and hypothesis testing. The survey was conducted by taking a sample from a population and using a questionnaire as a data collection tool. Analysis of the data using quantitative methods using Multiple Linear Regression with the help of SPSS program. Service Quality, Tax Rates and Sanctions have a positive influence on Individual Taxpayer Compliance. The effect can be seen from the calculation of statistical tests.*

Keywords: *Service Quality, Tax Rates, Tax Sanctions, and Individual Taxpayer Compliance.*

ABSTRAK: Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Bandung Cicadas. Penggunaan sampel dalam penelitian adalah 100 orang dari total 299.860 wajib pajak orang pribadi. Jenis Penelitian ini yaitu kausal komparatif. Ada dua variabel yang akan diteliti, variabel bebasnya yaitu kualitas pelayanan, tarif pajak dan sanksi pajak, dan variabel terikatnya yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, metode yang digunakan adalah dengan cara survei, dimana penelitian survei yang digunakan untuk menjelaskan hubungan kausal dan pengujian hipotesis. Survei dilakukan dengan cara mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data. Analisis datanya menggunakan metode kuantitatif yang memakai Regresi Linier Berganda dengan bantuan program SPSS. Kualitas Pelayanan, Tarif pajak dan Sanksi mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Pengaruh tersebut dapat dilihat dari perhitungan uji statistik.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Tarif Pajak, Sanksi Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.*

PENDAHULUAN

Di Salah Satu Negara, terutama di Indonesia Pajak adalah hal yang sangat penting dan berpengaruh kepada pembangunan, fasilitas untuk Warga Negara Indonesia salah satunya fasilitas umum, meskipun imbalannya tidak secara langsung tetapi di rasakan dalam jangka waktu lama, dan juga di setiap Negara mempunyai program untuk mengembangkan semua daerah atau kota. Sumber dana program atau kegiatan diambil pemerintah dalam mengembangkan daerah, sumber utamanya berasal dari pajak.

Kemajuan ekonomi suatu Negara erat kaitannya dengan kebijakan pajak yang di terapkan di Negara tersebut. Menurut PJA Indriani mengatakan bahwa pajak adalah pungutan atau iuran masyarakat kepada negara yang dapat dipaksakan serta tertuang bagi yang wajib membayarnya sesuai peraturan perundang-undangan.

Semakin banyak Warga Negara atau Rakyat yang patuh akan membayar pajak, semakin sejahtera dan makmur Negara tersebut, mulai dari perusahaan, lembaga, orang pribadi yang bekerja di perusahaan atau yang lainnya, dengan pendapatan yang cukup untuk bisa membayar pajak, semua itu di haruskan untuk patuh membayar pajak

Menurut Mustofa dkk (2016) kepatuhan wajib pajak adalah sejauh mana wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan perpajakan.

Kualitas Pelayanan adalah Kualitas layanan bisa diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan" (Lewis dan Booms dalam Fandy Tjiptono, 2012).

Menurut Tjahjono (2005) tarif pajak merupakan angka atau presentase yang digunakan untuk menghitung jumlah pajak terhitung

Sanksi Perpajakan Menurut Mardiasmo (2013) dalam penelitian Ando Silalahi sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak yang berasal dari faktor dalam diri seseorang (Internal) dan Faktor Eksternal. Berdasarkan data yang telah diungkapkan masih terdapat kesenjangan cukup signifikan Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar dengan wajib Pajak yang terdaftar Wajib SPT dan Kepatuhan dalam Penyampaian SPT Tahunan.

Ketika kualitas pelayanan baik dan nyaman, tarif pajak yang sesuai dengan kemampuan Wajib Pajak dan menaati atau mengetahui sanksi pajak maka Rakyat atau Warga Negara akan patuh membayar pajak.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Kualitas Pelayanan

Teori atribusi dan Theory of planned behavior (TPB) dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Teori atribusi adalah sebuah percobaan untuk menentukan apakah perilaku seorang individu disebabkan dari internal atau eksternal. Perilaku yang disebabkan internal adalah yang dipercaya pengamat berada dalam kendali perilaku pribadi individu (Robbin&Judge,2014). Perilaku yang disebabkan oleh eksternal adalah apa yang kita bayangkan situasi memaksa individu untuk melakukannya. Ada 3 faktor dalam menentukan perilaku tersebut dari internal atau eksternal, yaitu: Kekhususan, Konsensus, Konsistensi, Teori atribusi juga berkenaan tentang bagaimana seseorang dapat menjelaskan sebuah penyebab perilaku yang muncul baik dari diri sendiri maupun dari orang lain.

Salah satu faktor mengenai kualitas pelayanan yaitu normative beliefs yaitu kesetujuan atau ketidaksetujuan seseorang terhadap keputusan yang muncul karena pengaruh orang lain dan motivasi untuk menyetujui keputusan tersebut.

Menurut David L. Goetsch dan Stanley B. Davis (2000) mendefinisikan "Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang mampu memenuhi dan atau melebihi harapan konsumen".

Teori Tarif Pajak

Theory of Plainned, dapat di gunakan untuk menjelaskan pengaruh dari tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Besarnya tarif pajak dengan normative belief yang merupakan harapan yang di persepsikan satu orang atau lebih untuk menyetujui suatu perilaku dan memotivasi seseorang dalam mematuhi kewajibannya. Perubahan tarif ini bertujuan untuk memberikan motivasi wajib pajak untuk mematuhi kewajiban dalam membayar pajak dan memberikan keadilan bagi wajib pajak orang pribadi. Dalam Penelitian Aprilliyana yang di kemukakan oleh Sri (2003) tarif pajak adalah suatu angka tertentu yang digunakan sebagai dasar perhitungan pajak.

Teori Sanksi Pajak

Berdasarkan Theory of Plainned, Variabel sanksi perpajakan ada kaitannya terhadap control belief yang memiliki arti keyakinan seseorang tentang keberadaan suatu hal yang menghambat atau mendukung perilaku individu tersebut. Dimana sanksi pajak berperan untuk memberikan sanksi kepada wajib pajak apabila wajib pajak tidak taat membayar pajak.

Dalam penelitian (Ando Silalahi, 2018) Sanksi Pajak adalah bahaya atau ancaman pada pelanggaran suatu norma atau aturan perpajakan yang berbentuk atau berupa sanksi administrasi atau pun sanksi pidana (dalam penelitian Ando Silalahi, 2018).

Teori Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Theory of planned behavior (TPB) adalah teori yang menjelaskan bahwa perilaku serta niat seseorang yang didasarkan oleh keyakinan mengenai konsekuensi dari suatu perilaku atau keyakinan-keyakinan perilaku (Ajzen,2005).

Dalam penelitian (Ando Silalahi, 2018) Sanksi Pajak adalah bahaya atau ancaman pada pelanggaran suatu norma atau aturan perpajakan yang berbentuk atau berupa sanksi administrasi atau pun sanksi pidana.

Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungutan pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Resmi, 2014).

METODOLOGI

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Bandung Cicadas yang berjumlah 299.860 Orang Wajib Pajak Orang Pribadi. Sampel yang dapat diambil dalam penelitian perusahaan berjumlah 100 Orang. Menurut Sugiyono (2013) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Dalam menentukan jumlah sampel penulis menggunakan rumus slovin

Sampling yang di gunakan yaitu "Sampling Acak sederhana adalah pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Berdasarkan Pengertian yang telah diungkapkan, dalam penelitian ini penulis memberikan peluang yang sama bagi seluruh populasi untuk menjadi sampel.

Jenis Penelitian ini yaitu kausal komparatif merupakan salah satu jenis penelitian yang menjelaskan hubungan sebab akibat antara variabel penelitian dan melakukan pengamatan serta menelusuri kembali fakta secara masuk akal sebagai faktor penyebabnya (Nur Indriantoro dan Bambang Supomo,2002). Hubungan sebab akibat yang dimaksud dalam variabel penelitian yaitu pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat. Serta dilakukannya penelusuran kembali fakta yang secara masuk akal faktor penyebabnya.

Sumber data yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu data primer atau peneliti menyebar langsung kuesioner yang dibagikan kepada responden dan responden memberikan jawaban kuesionernya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Korelasi

Tabel 1
Uji Korelasi

		Correlations			
		KUALITAS PELAYANAN	TARIF PAJAK	SANKSI PAJAK	KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
KUALITAS PELAYANAN	Pearson Correlation	1	.665**	.708**	.545**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
TARIF PAJAK	Pearson Correlation	.665**	1	.699**	.468**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
SANKSI PAJAK	Pearson Correlation	.708**	.699**	1	.700**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI	Pearson Correlation	.545**	.468**	.700**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: olah data SPSS

Berdasarkan hasil dari perhitungan korelasi *Pearson Product Moment*, didapat korelasi antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dimana r adalah 0,545 atau 54,5%. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang sedang antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi, karena r berada diantara 40%-59,9% seperti pada ketentuan (tabel). Sedangkan arah hubungannya adalah positif karena nilai r positif, berarti semakin tinggi kualitas pelayanan yang terjadi, maka semakin meningkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dan berdasarkan nilai probabilitas dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini ditandai dari nilai probabilitas kualitas organisasi adalah 0,000, yang mana $0,000 < 0,1$.

Berdasarkan hasil dari perhitungan korelasi *Pearson Product Moment*, didapat korelasi antara tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dimana r adalah 0,468 atau 46,8%. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang sedang antara penilaian tarif pajak dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi, karena r berada diantara 40% - 59,9% seperti pada ketentuan (tabel) cukup. Sedangkan arah hubungannya adalah positif karena nilai r positif, berarti semakin tinggi penilaian tarif pajak, maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dan berdasarkan nilai probabilitas dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini ditandai dari nilai probabilitas tarif pajak adalah 0,000, yang mana $0,000 < 0,1$.

Berdasarkan hasil dari perhitungan korelasi *Pearson Product Moment*, didapat korelasi antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dimana r adalah 0,700 atau 70,0%. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara penilaian sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi, karena r berada diantara 60% - 69,2% seperti pada ketentuan (tabel) cukup. Sedangkan arah hubungannya adalah positif karena nilai r positif, berarti semakin tinggi sanksi pajak, maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dan berdasarkan nilai

probabilitas dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini ditandai dari nilai probabilitas sanksi pajak adalah 0,000, yang mana $0,000 < 0,1$.

Tabel 2
Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.711 ^a	.506	.491	2.727	1.984

a. Predictors: (Constant), Sanksi Pajak, Tarif Pajak, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sumber: olah data SPSS

Nilai pada kolom R Square tabel 2 adalah koefisien determinasi sebesar 0,506 Koefisien determinasi menerangkan seberapa variasi variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) yang disebabkan oleh kualitas pelayanan (X1), tarif pajak (X2), dan sanksi pajak (X3). Hasil perhitungan menunjukkan bahwa R² sebesar 50,60% artinya variasi yang terjadi pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) sebesar 50,60% disebabkan oleh variasi kualitas pelayanan (X1), tarif pajak (X2), dan Sanksi Pajak (X3), dan sisanya sebesar 49,40% dipengaruhi oleh hal-hal lain diluar penelitian.

Tabel 3
Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.487 ²	.770 ²		.396 ⁷	.000 [.]
Kualitas Pelayanan	.097 [.]	.094 [.]	.113	.035 ²	.031 [.]
Tarif Pajak	.170 [.]	.239 [.]	.076	.708 ²	.048 [.]
Sanksi Pajak	.695 [.]	.115 [.]	.679	.025 ⁶	.003 [.]

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

- Uji t antara Kualitas Pelayanan (X1) dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini dapat diketahui dengan membandingkan nilai t hitung sebesar $2,035 > t_{table} 1,984$ atau $Sig\ t\ 0,031 < 0,05$ level of significant (a) yang hasilnya signifikan, berarti H₀ ditolak dan H₁ diterima. Nilai t bertanda positif yang menunjukkan hubungan yang apabila kualitas pelayanan tinggi maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi meningkat, begitu juga sebaliknya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa benar kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- Uji t antara variabel Tarif Pajak (X2) dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) menunjukkan bahwa penilaian tarif pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini dapat diketahui dengan membandingkan nilai t hitung sebesar $2,708 > t_{table} 1,984$ atau $Sig\ t\ 0,048 < 0,05$ level of significant (a) yang hasilnya signifikan, berarti H₀ ditolak dan H₂ diterima. Nilai t bertanda positif yang menunjukkan hubungan yang berarti apabila tarif pajak tinggi maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi meningkat.
- Uji t antara variabel Sanksi Pajak (X3) dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) menunjukkan bahwa penilaian tarif pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib

pajak orang pribadi. Hal ini dapat diketahui dengan membandingkan nilai t hitung sebesar $6.025 > t \text{ table } 1,984$ atau $\text{Sig } t \text{ } 0,003 < 0,05 \text{ level of significant (a)}$ yang hasilnya signifikan, berarti H_0 ditolak dan H_3 diterima. Nilai t bertanda positif yang menunjukkan hubungan yang berarti apabila sanksi pajak tinggi maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi meningkat

Tabel 3
Uji F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	732.068	3	244.023	32.804	.000 ^b
Residual	714.122	96	7.439		
Total	1446.190	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil diatas dapat diketahui nilai signifikansi untuk variabel X_1 , X_2 , X_3 secara simultan terhadap variabel Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $32,804 > F \text{ tabel } 2,70$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_4 diterima yang artinya terdapat pengaruh variabel X Kualitas Pelayanan, Tarif Pajak, dan Sanksi Pajak berpengaruh terhadap variabel Y Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kualitas Pelayanan, Tarif Pajak dan Sanksi Pajak memberikan pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pada penelitian ini hipotesis keempat yang telah dirancang sebelumnya adalah kualitas pelayanan, tarif pajak dan sanksi pajak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan aplikasi SPSS v.21 dengan menggunakan uji simultan (uji-f) yang disajikan pada tabel 4.22 menyajikan hasil perhitungan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $32,804 > F \text{ tabel } 2,70$ berdasarkan hasil tersebut maka diperoleh hasil pengujian hipotesis bahwa kualitas pelayanan, tarif pajak dan sanksi pajak memberikan pengaruh signifikan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sehingga hipotesis keempat H_4 dalam penelitian ini diterima. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama kualitas pelayanan, tarif pajak dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pada penelitian ini hipotesis pertama yang telah dirancang sebelumnya adalah kualitas pelayanan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan aplikasi SPSS v.21 dengan menggunakan uji parsial (uji-t) yang disajikan pada tabel 4.21 menyajikan hasil perhitungan nilai signifikansi kepatuhan wajib pajak orang pribadi $0,031 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,035 > 1,984$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima yang berdasarkan hasil tersebut maka diperoleh hasil pengujian hipotesis bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga hipotesis pertama H_1 dalam penelitian ini diterima.

Pengaruh Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pada penelitian ini hipotesis kedua yang telah dirancang sebelumnya adalah tarif pajak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan aplikasi SPSS v.21 dengan menggunakan uji parsial (uji-t) yang disajikan pada tabel 4.21 menyajikan hasil perhitungan nilai signifikansi $0,048 < 0,05$ dan t hitung $2.708 > t \text{ table } 1,984$ berdasarkan hasil tersebut maka diperoleh hasil pengujian hipotesis bahwa tarif pajak memberikan pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sehingga hipotesis ketiga H_2 dalam penelitian ini diterima.

Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pada penelitian ini hipotesis ketiga yang telah dirancang sebelumnya adalah sanksi pajak

memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan aplikasi SPSS v.21 dengan menggunakan uji parsial (uji-t) yang disajikan pada tabel 4.21 menyajikan hasil perhitungan nilai signifikansi 0,003 dan $t_{hitung} 6.025 > t_{tabel} 1,984$ berdasarkan hasil tersebut maka diperoleh hasil pengujian hipotesis bahwa sanksi pajak memberikan pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sehingga hipotesis kedua H3 dalam penelitian ini diterima

SIMPULAN

1. Dari hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Bandung Cicadas.
2. Kualitas Pelayanan (X1), Tarif Pajak (X2), dan Sanksi Pajak (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) Pada KPP Pratama Bandung Cicadas. Mempunyai nilai lebih besar dari F tabel sebesar 32,804. Hipotesis keempat H4 dalam penelitian diterima. Apabila Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, pertanyaan yang paling banyak dan baik yaitu Banyaknya tempat pembayaran pajak dapat mempermudah wajib pajak untuk membayar tepat waktu, dengan adanya tempat yang banyak, yang nyaman, banyaknya KPP di wilayah kota Bandung, dan pembayaran online, mempermudah wajib pajak dalam membayar pajak. Tanggapan responden terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Bandung Cicadas dapat dikatakan “baik”, karena nilai rata-rata dari keseluruhan pernyataan sebesar 417,363.
3. Kualitas Pelayanan (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap signifikansi yaitu 0,031. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) Pada KPP Pratama Bandung Cicadas. Dengan nilai Artinya bila Kualitas Pelayanan, pertanyaan yang paling banyak yaitu saya merasa petugas pajak cakap dalam melaksanakan tugasnya, dengan keahlian, pengetahuan petugas pajak membuat wajib pajak lebih patuh, karena bisa menjawab semua kendala yang dialami wajib pajak. Kualitas pelayanan ditanggapi dengan “Sangat Baik” dari nilai rata-rata keseluruhan pertanyaan 469,7.
4. Tarif Pajak (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) Pada KPP Pratama Bandung Cicadas. Dengan nilai signifikansi 0,048. Artinya bila tarif pajak, pertanyaan yang paling baik atau skor yang paling banyak yaitu pertanyaan Wajar jika Wajib Pajak berpenghasilan tinggi membayar pajak penghasilan lebih besar dari pada yang dikenakan kepada Wajib Pajak berpenghasilan rendah. Tanggapan responden terhadap tarif pajak dapat dikatakan “Baik” karena nilai rata-rata dari keseluruhan pernyataan sebesar 417.
5. Sanksi Pajak (X3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) Pada KPP Pratama Bandung Cicadas. Dengan nilai signifikansi 0,003. Artinya bila Sanksi Pajak, pertanyaan yang paling baik yaitu Wajib pajak perlu memahami dengan baik tentang sanksi perpajakan, dengan wajib pajak memahami, mengetahui tentang sanksi maka dia paham akan denda yang ada jika wajib pajak telat membayar pajak atau melapor pajak, dan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Tanggapan responden terhadap sanksi pajak dapat dikatakan “baik”, karena nilai rata-rata dari keseluruhan pernyataan sebesar 421.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman. (2010). Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis dan Perusahaan. Bandung: Nuansa.
- Ajzen, I. 2005. Attitudes, Personality, and Behavior. Mc GrawHill Education. United Kingdom.
- Butrton, Ilyas Richard. 2011. Hukum Pajak, Edisi 5-Cetakan kedua, Jakarta: Salemba Empat
- Dewan Jendral Pajak. Laporan Tahunan DJP. www.pajak.go.id di akses pada 11 Mei 2022
- Erly Suandy. (2011). Perencanaan Pajak. Jakarta: Salemba Empat
- Fandy Tjiptono. (2012). Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fikriningrum, W. K. 2012. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak" Skripsi, Universitas Diponegoro.

- Goetsch, David L & Stanley B. Davis. (2000). *Kualitas Manajemen*. Ahli Bahasa Hendra Teguh dan Ronny A Rusly. Jakarta: Prenhallindo.
- Haryo, Setyaki Krissudarto. (2013). Pengaruh perubahan tarif pajak penghasilan perorangan pada Undang-Undang No.17 Tahun 2000 dibandingkan dengan Undang-Undang No.7 Tahun 1983 dalam kaitan terhadap kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak di Kota Banjarmasin. Tesis. Universitas Diponegoro.
- <http://prokum.esdm.go.id/uu/2009/UU%2025%202009.pdf>
- <http://www.sjdih.depkeu.go.id/fullText/2007/192~PMK.03~20>
- <https://www.pajakku./KepatuhanPerpajakan-Apa-Signifikansinya?>
- Ilhamsyah, dkk. (2016). Pengaruh pemahaman dan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Studi Samsat Kota Malang). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)* Vol. 8 No. 1
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Jayanto, Prabowo Yudo. (2011). Faktor-faktor ketidakpatuhan wajib pajak. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 2(1):h: 48-61.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Data Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara www.kemenkeu.go.id di akses pada 13 April 2022
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Perekonomian Indonesia dan APBN Indonesia. www.kemenkeu.go.id di akses pada 13 April 2022
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. UU APBN dan Nota Keuangan di akses pada 9 Mei 2022
- Marcus Taufan Sofyan. 2005. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar. Skripsi Sekolah Tinggi Akuntansi Negara, Jakarta.
- Mardiasmo 2013. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi
- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi
- Mustofa, Fauzi Achmad., Kertahadi dan Mirza M. R. 2016. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak dan Asas Keadilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*. 8(1): 1-7.
- Ningsih, M. W. 2015. "Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak, Penyuluhan, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Kasus Wajib Pajak Badan KPP Sleman)" Skripsi, Universitas Islam Indonesia.
- Nur Indriantoro. & Bambang Supomo. (2002). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi & Manajemen Edisi Pertama*. Yogyakarta: BPFE
- Nurmantu. Safri. 2010. *Pengantar Ilmu Perpajakan*. Jakarta: Granit.
- Parasuraman, V. A. Z. & Berry, L. L. 1985. "SERQUAL: A Multiple-Item Scale for Marketing Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Marketing*
- Peraturan Menteri Keuangan No. 192/PMK.03/2007 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak 2007
- Permatasari, I. and Laksito, H. (2013) 'Minimalisasi Tax Evasion Melalui Tarif Pajak, Teknologi Dan Informasi Perpajakan, Keadilan Sistem Perpajakan, Dan Ketepatan Pengalokasian Pengeluaran Pemerintah (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah KPP Pratama Pekanbaru Senapelan)', *Diponegoro Journal Of Accounting*, 2, pp. 1–10.
- Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengusaha UKM di daerah Cirebon, *Jurnal Akutansi*. Universitas Gunadarma, Di akses 13 mei 2022. Hal 1-10
- Pujiwidodo. 2016. Persepsi Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Online Insan Akuntan*, Vol.1 No 1.
- Putri, S. A. 2017. "Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Pemahaman dan Pengetahuan Tentang Peraturan Perpajakan, Persepsi Terhadap Pelayanan Petugas Pajak, Persepsi Kesesuaian Tarif, dan Persepsi Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi." Skripsi, Universitas Islam Indonesia.

- Rahayu, Siti. 2010. Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu. Jakarta: PT Kencana.
- Rajif, 2012 Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, dan Ketegasan Sanksi Resmi, S. (2014). Perpajakan Teori dan Kasus. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, P.S. & Judge, A.T. (2014). Perilaku Organisasi. Jakarta: Salemba Empat.
- Santika, kadek Adi, 2015. Pengaruh Kesadaran wp, kualitas pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan WP Air Tanah. E Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 12.3. ISSN :2302-8556. Hal 650-670).
- Sari, Diana. 2013. Konsep Dasar Perpajakan. Bandung, PT Refika Aditama.
- Siregar, Syofian. 2013. Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Siti Kurnia Rahayu. (2010). Perpajakan Indonesia, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sri, Valentina S. dan Aji Suryo. 2003. Perpajakan Indonesia. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto. Danang. 2011. Metodologi Penelitian Ekonomi, Cetakan Pertama. Yogyakarta: CAPS.
- Supranto. (2006). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Cetakan Ketiga. Jakarta: Rineka Cipta
- Tahar, Rachman. 2014. Pengaruh Faktor Internal dan Faktor Eksternal terhadap kepatuhan wajib pajak. Jurnal akuntansi dan investasi, Vol.12 No.1 57-67
- Tjahjono, Ahmad dan Muhammad F.H. 2005. Perpajakan. Edisi Ketiga. Yogyakarta Akademi Perusahaan YKPN.
- Undang-undang Republik Indonesia No. 25 tentang Pelayanan Publik 2009
- Waluyo. 2007. Perpajakan Pendekatan Komperhensif. Jakarta: Salemba Empat.
- Waluyo. 2011. Perpajakan Indonesia (Buku Satu Edisi 10). Jakarta: Salemba Empat.