

## **Analisis Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Biaya Kepatuhan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Empiris di Kota Cikarang**

**Marwa Humaira Qultsum<sup>1\*</sup>, Avettazri Ardelia Aridi<sup>2</sup>, Salsabilla Mustika Firdausyiah<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Universitas Pelita Bangsa  
E-mail: humairamarwa4@gmail.com

*Received: 28-01-2025    Revised : 28-08-2025    Accepted : 30-08-2025    Published : 31-08-2025*

### **Abstrak**

Menganalisis dampak sanksi pajak, kualitas layanan petugas pajak, dan biaya kepatuhan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Kota Cikarang merupakan tujuan dari penelitian ini. Seratus responden wajib pajak orang pribadi diberikan kuesioner sebagai bagian dari metodologi pengumpulan data kuantitatif penelitian ini. Data dianalisis menggunakan metode regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 25 untuk mengukur hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh mutu layanan petugas pajak dan sanksi pajak. Meskipun demikian, tidak ada dampak yang terlihat pada biaya kepatuhan pajak. Ketiga faktor ini bersama-sama menjelaskan 56,9% dari variasi kepatuhan wajib pajak, dengan faktor-faktor lain di luar cakupan penelitian ini memengaruhi bagian yang tersisa. Untuk meningkatkan kepatuhan, penelitian ini menyoroti perlunya meningkatkan mutu layanan pajak dan menerapkan sanksi yang adil. Penelitian ini juga merekomendasikan penurunan biaya kepatuhan untuk mempermudah wajib pajak dalam memenuhi tanggung jawab pajak mereka.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan, Kepatuhan Wajib Pajak, Cikarang

### **Abstract**

*Analyzing the impact of tax penalties, tax officer service quality, and tax compliance expenses on the degree of taxpayer compliance in Cikarang City is the goal of this study. One hundred individual taxpayer respondents were given questionnaires as part of the study's quantitative data gathering methodology. The data were analyzed using multiple linear regression method with the help of SPSS software version 25 to measure the relationship between independent variables and dependent variables. The study's findings show that taxpayer compliance is positively and significantly impacted by the caliber of tax officer services and tax penalties. Nevertheless, there is no discernible impact on tax compliance expenses. These three factors together account for 56.9% of the variation in taxpayer compliance, with other factors beyond the scope of this study influencing the remaining portion. In order to promote compliance, this study highlights the need for raising the caliber of tax services and applying just penalties. It also recommends lowering compliance expenses to make it easier for taxpayers to meet their tax responsibilities.*

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

## Pendahuluan

Salah satu negara berkembang adalah Indonesia. Pajak merupakan sumber pendapatan negara yang terbesar. Iuran yang harus dibayarkan oleh nasabah dan pihak lain dikenal sebagai pajak. Pajak berkontribusi pada tatanan nasional yang stabil, kesejahteraan masyarakat, atau tujuan sosial lainnya (Syafira 2021). Masyarakat Indonesia mendapat manfaat secara tidak langsung dari membayar pajak, seperti melalui penyediaan fasilitas umum seperti jalan tol atau lembaga pendidikan dimana anak-anak dapat bersekolah secara gratis. Namun pada hakikatnya, sejumlah besar orang terus gagal membayar pajak. Hal ini disebabkan oleh banyak hal, yaitu kurangnya kesadaran masyarakat akan pajak, kurangnya pengetahuan masyarakat akan pajak, dan kurangnya pemahaman masyarakat akan sanksi yang dikenakan jika tidak membayar pajak. Selain itu juga dapat disebabkan oleh kurangnya pelayanan atau fasilitas public, sehingga menyulitkan masyarakat untuk membayar pajak dengan jujur (Rizkiana 2023).

Data dari Kantor Wilayah DJP Jawa Barat II yang meliputi wilayah Karawang, Kuningan, dan Cirebon, kepatuhan wajib pajak dinilai cukup memuaskan di wilayah karawang meskipun belum mencapai target, namun tidak jauh lebih rendah dibandingkan dengan wilayah lainnya. Berdasarkan data dari Kantor Wilayah DJP Jawa Barat II, tingkat kepatuhan wajib pajak Kabupaten Bogor sebesar 55%. Di Kabupaten Bogor, terdapat 330.279 wajib pajak terdaftar yang wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Berdasarkan data statistik yang ada, jumlah tersebut terdiri dari 291.623 wajib pajak karyawan, 19.377 badan usaha, dan 19.279 orang pribadi bukan karyawan. Di Kabupaten Bogor, terdapat tiga Kantor Pelayanan Pajak (KPP), yaitu KPP Cibitung, KPP Cikarang Utara, dan KPP Cikarang Selatan. secara kolektif telah menyalurkan Rp 11,8 triliun ke kas negara. 8 triliun ke kas negara pada tahun 2019, menandai pencapaian 90 persen dari target yang ditetapkan (Jasmine 2014).

Kepatuhan wajib pajak sangat berpengaruh dalam kelancaran ekonomi suatu negara. Gambaran umum tentang seberapa baik wajib pajak menyelesaikan kewajibannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku juga dapat diperoleh dari kepatuhan ini. (Hasugian 2018), namun demikian, masalah kepatuhan wajib pajak masih menjadi tantangan yang signifikan di Indonesia, khususnya di daerah Cikarang. Banyak elemen yang memengaruhi kepatuhan, termasuk kualitas layanan yang diberikan oleh pejabat pajak dan dampak sanksi pajak, dan beban keuangan yang dibebankan kepada wajib pajak untuk kepatuhan pajak.

Kualitas layanan dari petugas pajak atau layanan perpajakan mengacu pada dukungan yang ditawarkan oleh pemerintah untuk membantu masyarakat memenuhi tanggung jawab pajak mereka. Hal ini dirancang untuk membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka (Arabella 2013). Hasil penelitian Pratama (2019) menunjukkan adanya korelasi positif substansial antara kepatuhan wajib pajak dengan kualitas layanan petugas pajak. Namun, penelitian Rianty (2020) menunjukkan hasil yang berbeda, ketika kepatuhan wajib pajak tidak terpengaruh oleh layanan pajak.

Dengan memberikan sanksi yang nyata kepada wajib pajak yang melanggar hukum, denda pajak bertujuan untuk menjamin kepatuhan dan mendorong tingkat kepatuhan yang lebih tinggi. Sanksi karena tidak membayar pajak tepat waktu mungkin jauh lebih berat. (Saputra 2022). Menurut penelitian Pratama (2019) menunjukkan bahwa sanksi pajak berkontribusi positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitiannya Lazuardini (2020) menemukan bahwa dampak sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dapat

diabaikan. untuk menyajikan sudut pandang berbeda tentang hubungan antara sanksi pajak dan kepatuhan wajib pajak.

Lebih jauh, motivasi wajib pajak untuk patuh juga dapat dipengaruhi oleh biaya yang terkait dengan kepatuhan pajak. Kewajiban finansial yang harus ditanggung wajib pajak untuk mematuhi semua undang-undang pajak yang berlaku disebut sebagai biaya kepatuhan pajak.(Yeni 2022). Penelitian yang dilakukan oleh (Nugrani 2022) menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh beban kepatuhan pajak. Namun, menurut penelitian Pratama (2019), kepatuhan wajib pajak tidak dipengaruhi secara positif oleh beban kepatuhan pajak. Kondisi tersebut menandakan pentingnya mengkaji kembali variabel ini dalam konteks lokal yang lebih spesifik dan waktu yang lebih mutakhir.

Oleh karena itu, penelitian ini akan menyelidiki secara menyeluruh bagaimana efektivitas pelayanan petugas pajak, sanksi pajak, dan biaya kepatuhan pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di antara penduduk Cikarang. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengembangan kebijakan perpajakan yang lebih adil dan efisien. Kontribusi akademik dari penelitian ini adalah memberikan pemahaman empiris berbasis wilayah industri terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak, serta mengisi celah literatur terkait keterbatasan studi sebelumnya yang belum mengintegrasikan ketiga variabel tersebut dalam satu model analisis.

Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Pratama (2019) yaitu Sampel penelitian berlokasi di kota Cikarang sedangkan penelitian sebelumnya berfokus pada kota Padang, Sampel penelitian ini berjumlah 100 responden dari masyarakat Cikarang, sedangkan pada penelitian sebelumnya yang berfokus pada usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di Kota Padang hanya sebanyak 95 responden. Pemilihan lokasi penelitian di kota Cikarang karena ingin melihat tingkat kepatuhan masyarakat Cikarang dalam memenuhi kewajiban membayar pajak dengan tepat waktu, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan memilih judul yang sesuai.

## Metode

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif sebagai metodologinya. Hal ini dilakukan karena penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan menganalisis pengaruh sanksi pajak, biaya kepatuhan wajib pajak, dan mutu pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Cikarang, dan melakukannya dengan menggunakan statistik dan data Sulistyorini (2019). Angka-angka tersebut berasal dari tanggapan wajib pajak Cikarang, jumlah yang sangat besar harus diolah menggunakan SPSS. Pengolahan data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25, dengan analisis statistik meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan regresi linear berganda untuk menguji pengaruh simultan dan parsial antar variabel. Untuk memastikan hasil yang akurat, Teknik penelitian dan analisis harus dikembangkan dengan mempertimbangkan unsur-unsur yang diteliti. Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian opini berdasarkan jenis data yang digunakan. Hal ini dikarenakan data yang diperoleh terdiri dari opini individu atau kelompok (responden). Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang wajib pajak orang pribadi yang berdomisili di wilayah Cikarang Selatan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, dengan alasan pemilihan karena responden dipilih secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu, yaitu wajib pajak orang pribadi yang aktif melakukan pelaporan SPT dalam tiga tahun terakhir. Untuk mendapatkan data yang lengkap

dari informasi yang dibutuhkan untuk penelitian, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berikut, khususnya:

- a. Studi Kepustakaan (*libraray research*)  
(Jamaludin 2018) Penelitian ini dilakukan dengan membaca dan meneliti literatur dari buku, skripsi atau jurnal yang terkait, dengan tujuan untuk membangun kerangka teori untuk topik yang dibahas dalam penelitian ini.
- b. Angket (*kuisisioner*)  
(Beno 2022) Responden diberikan serangkaian pertanyaan sebagai bagian dari proses pengumpulan data, dan tanggapan mereka kemudian digunakan untuk membuat skor. Dalam penelitian ini, kuesioner disebarakan sebagai bagian dari prosedur pengumpulan data. Wajib pajak orang pribadi di Cikarang Selatan akan menerima kuesioner ini.

## Hasil dan Pembahasan

### Uji Validitas

Jika kuesioner lolos uji validitas, kuesioner dapat menentukan apa yang ingin dinilai. Korelasi antara skor keseluruhan dan pertanyaan yang sah kurang dari 0,05, tetapi hubungan antara pertanyaan yang tidak valid dan skor keseluruhan lebih dari 0,05.(Yusuf 2021). Perangkat lunak SPSS 26 untuk Windows digunakan untuk melakukan uji validitas ini menggunakan spesifikasi berikut:

1. Pernyataan dianggap sah jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel.
2. Pernyataan dianggap tidak sah jika  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  tabel.
3. Kolom korelasi total item yang disesuaikan menampilkan nilai  $r$  hitung.

Tabel 1. Uji Validitas Kualitas Pelayanan Petugas Pajak (X1)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
X1.1	34.87	38.336	.826	.783	Valid
X1.2	34.83	38.630	.829	.785	Valid
X1.3	34.80	37.653	.829	.777	Valid
X1.4	34.82	38.247	.803	.783	Valid
X1.5	34.61	38.093	.809	.782	Valid
X1.TOTAL	19.33	11.734	1.000	.908	Valid

Sumber: Data penelitian yang telah di olah tahun 2025

Uji Validitas variable kualitas pelayanan petugas pajak dilakukan terhadap 5 item pernyataan, Lima item dianggap asli berdasarkan hasil pengujian yang menunjukkan nilai  $r$  terhitung  $>$   $r$  tabel (Item terkoreksi-Korelasi Total  $>$  0,03).

Tabel 2. Uji Validitas Sanksi Pada Perpajakan (X2)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
X2.1	36.48	39.180	.853	.784	Valid
X2.2	36.54	39.276	.832	.786	Valid
X2.3	36.55	38.957	.840	.783	Valid
X2.4	36.46	38.885	.869	.781	Valid
X2.5	36.35	40.059	.828	.792	Valid

Uji Validitas variabel sanksi pada perpajakan dilakukan terhadap 5 item pernyataan, Lima item dianggap asli berdasarkan hasil pengujian yang menunjukkan nilai  $r$  terhitung  $> r$  tabel (Item terkoreksi-Korelasi Total  $> 0,03$ ).

Tabel 3. Uji Validitas Biaya Kepatuhan Wajib Pajak (X3)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
X3.1	30.54	68.032	.831	.773	Valid
X3.2	30.99	66.402	.794	.768	Valid
X3.3	30.35	69.864	.744	.784	Valid
X3.4	30.41	70.708	.746	.787	Valid
X3.5	30.71	66.745	.806	.769	Valid
X3.TOTAL	17.00	20.976	1.000	.884	Valid

Sumber: Data penelitian yang telah di olah tahun 2025

Uji Validitas variable biaya kepatuhan wajib pajak dilakukan terhadap 5 item pernyataan, Nilai  $r$  yang dihitung  $> r$  tabel (Korelasi Total Item yang Dikoreksi  $> 0,03$ ) dicapai untuk lima item. Produk tersebut dianggap sah.

Tabel 4. Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Di Kota Cikarang (Y)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
Y1.1	36.11	38.391	.845	.787	Valid
Y1.2	36.17	38.459	.814	.789	Valid
Y1.3	36.11	38.073	.825	.785	Valid
Y1.4	35.98	38.365	.886	.785	Valid

Y1.5	35.96	38.035	.874	.783	Valid
Y1.TOT AL	20.04	11.767	1.000	.926	Valid

Sumber data penelitian yang telah di olah tahun 2025

Uji Validitas variable kepatuhan wajib pajak di kota cikarang dilakukan terhadap 5 item pernyataan, Hasil pengujian untuk lima item menunjukkan nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (Korelasi Total Item Terkoreksi  $>$  0,03). Barang tersebut dianggap sah.

### Uji Reliabilitas

Menurut Yulia (2019) Tingkat ketergantungan atau kepercayaan terhadap alat ukur ditunjukkan oleh keandalannya. Oleh karena itu, konsistensi alat ukur dan apakah alat tersebut mempertahankan konsistensinya saat pengukuran diulang dapat dipastikan melalui uji keandalan. dapat diulang jika pengukuran dilakukan lagi. Jika alat ukur secara konsisten menghasilkan temuan yang sama setelah beberapa kali percobaan, alat tersebut dianggap dapat dipercaya. Biasanya, uji validitas data dilakukan sebelum uji keandalan data. Hal ini disebabkan oleh persyaratan bahwa data yang diukur harus sah sebelum beralih ke uji ketergantungan data. Variabel dianggap dapat dipercaya menggunakan SPSS versi 26 untuk Windows dengan:

1. Pernyataan tersebut reliabel jika  $r$ -alfa positif dan lebih tinggi dari  $r$ -tabel.
2. Pernyataan tersebut tidak reliabel jika  $r$ -alfa negatif dan lebih kecil dari  $r$ -tabel.
  - a. Jika nilai *Cronbach's Alpha*  $>$  0,6 maka reliable
  - b. Jika nilai *Cronbach's Alpha*  $<$  0,6 maka tidak reliable

Tabel 5. Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Kriteria	Keterangan
Pengaruh Kualitas pelayanan petugas pajak	0,818	Alpha Cronbach $>$ 0,6 maka reliabel	Reliable
Pengaruh Sanksi pada perpajakan	0,822		Reliable
Pengaruh biaya kepatuhan wajib pajak	0,812		Reliable
Terhadap kepatuhan wajib pajak di kota cikarang	0,822		Reliable

Sumber data penelitian yang telah di olah tahun 2025.

Tabel 5 menyajikan hasil uji reliabilitas, yang menunjukkan bahwa koefisien ( $r$ ) alpha yang dihitung untuk setiap variabel berada di atas ambang batas yang diperlukan yaitu 0,06. Berdasarkan hasil uji reliabilitas, semua variabel instrumen dapat dipercaya.

### Uji Normalitas

Adityamurti and Ghozali (2017) dalam model regresi, uji normalitas menentukan apakah variabel independen dan dependen memiliki distribusi normal. Distribusi data dari model regresi yang layak adalah normal atau hampir normal. Studi ini menggunakan metode grafis untuk menilai kenormalan. Plot probabilitas normal adalah metode grafis yang

digunakan dalam penyelidikan ini. Distribusi kumulatif dan distribusi normal dikontraskan dalam plot probabilitas normal. Ketika data didistribusikan di sekitar garis diagonal, yang menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi persyaratan untuk kenormalan. Agar residual didistribusikan secara normal dan hasil perhitungan semua variabel menjadi lebih besar dari 0,05, uji normalitas berusaha untuk memastikan apakah datanya normal.

**Tabel 6. Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

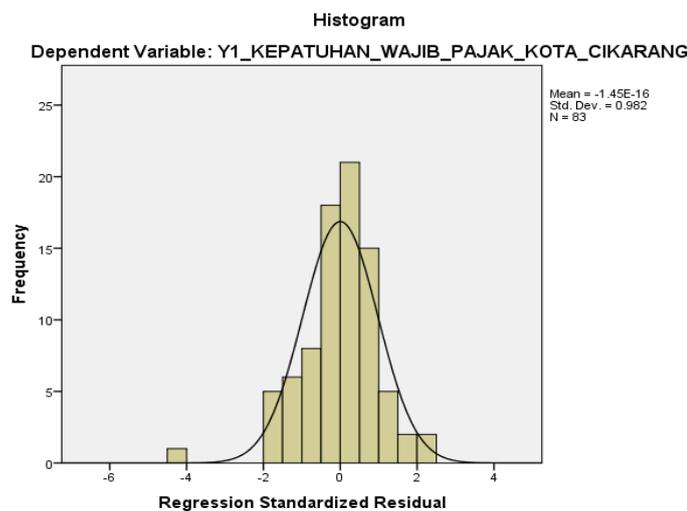
		Unstandardize d Residual
N		83
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.21109277
Most Extreme Differences	Absolute	.083
	Positive	.051
	Negative	-.083
Test Statistic		.083
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: data penelitian yang telah di olah tahun 2025.

### Uji Histogram

Asumsi normalitas dipenuhi oleh model regresi jika data didistribusikan di sekitar garis diagonal dan mengikuti arahnya, atau jika grafik histogram menampilkan pola distribusi normal.(Utomo 2016).



**Gambar 1. Histogram**  
 Sumber; Data di olah peneliti, 2025

### Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2017) Dalam analisis regresi linier berganda, multikolinearitas merupakan cara untuk menilai asumsi. Menurut asumsi multikolinearitas, variabel independen tidak boleh menunjukkan gejala multikolinearitas apa pun. Korelasi antara variabel independen merupakan tanda multikolinearitas; jika VIF kurang dari 10, derajat multikolinearitas dapat diterima.

Tabel 7. Hasil Uji Multikolinearitas

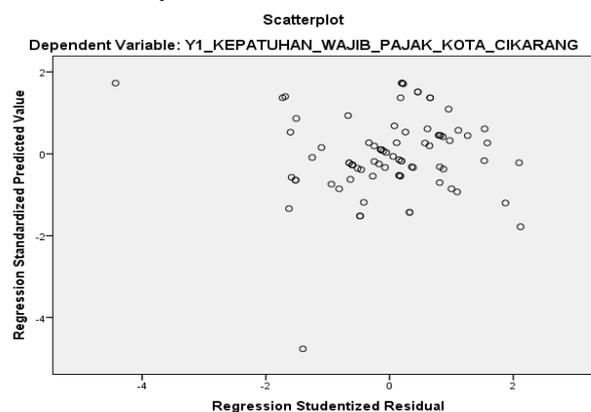
Model	Collinearity Statistics		Collinearity Statistics
	VIF	Tolerance	
1 (Constant)		1.820	.072
X1_Kualitas_Pelayanan_Petugas_Pajak	.401	3.214	.002
X2_Sanksi_Pada_Perpajakan	.401	3.856	.000
X3_Biaya_Kepatuhan_Wajib_Pajak	.984	.859	.393

Sumber; Data di olah peneliti, 2025

Nilai VIF adalah Kualitas Pelayanan Petugas Pajak (X1) = 2,494, Sanksi Perpajakan (X2) = 2,493, dan Biaya Kepatuhan Wajib Pajak (X3) = 1,016 < 10, dengan nilai toleransi > 0,10, sesuai dengan hasil uji multikolinearitas yang ditampilkan pada tabel di atas. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa gejala multikolinearitas tidak terdapat pada model ini.

### Uji Heterokedastisitas

Menurut Ghozali (2017) Tujuan dari uji heteroskedastisitas adalah untuk menentukan apakah varians dan residual dalam model regresi tidak sama di seluruh pengamatan. Homoskedastisitas adalah keadaan di mana varians dan residual dari satu pengamatan ke pengamatan berikutnya tetap sama, sedangkan heteroskedastisitas adalah keadaan di mana varians dan residual bervariasi. Model regresi tanpa heteroskedastisitas dianggap berkualitas tinggi. Menurut penelitian, heteroskedastisitas hadir jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 dan tidak ada jika lebih dari 0,05. Uji park dan pendekatan grafik sebar dapat diterapkan sebagai berikut untuk menentukan apakah heteroskedastisitas hadir atau tidak ;



Gambar 2. Uji Heterokedastisitas  
 Sumber : Data di olah peneliti, 2025

Berdasarkan gambar di atas, hasil penelitian menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak di atas dan di bawah titik asal dan tidak membentuk pola yang jelas atau teratur. Oleh karena itu, tidak terjadi heteroskedastisitas pada model ini.

### Uji Regresi Linier Berganda

Menurut Handayani (2020) Tujuan dari pengujian regresi linier berganda adalah untuk menemukan hubungan antara variabel dependen (Wajib Pajak Cikarang) dengan variabel independen (Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Biaya Kepatuhan Wajib Pajak). Berikut ini akan diuraikan hasil temuan dari analisis regresi linier berganda yang dilakukan dengan perangkat lunak SPSS 23:

Tabel 8. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	3.280	1.802		1.820	.072
X1_Kualitas_Pelayanan_Petugas_Pajak	.369	.115	.368	3.214	.002
X2_Sanksi_Pada_Perpajakan	.436	.113	.442	3.856	.000
X3_Biaya_Kepatuhan_Wajib_Pajak	.047	.055	.063	.859	.393

Sumber; Data di olah peneliti, 2025

Model persamaan berikut dapat dibuat menggunakan tabel sebelumnya sebagai panduan:

$$Y = 3.280 + 0,0369(X_1) + 0,436(X_2) + 0,047(X_3)$$

Keterangan model :

1. (a) = 3,280 merupakan nilai konstanta. Wajib pajak di Kota Cikarang menunjukkan nilai konstanta sebesar 3,280 apabila unsur Kualitas Pelayanan Petugas Pajak (X1), Sanksi Perpajakan (X2), dan Biaya Kepatuhan Wajib Pajak (X3) dihilangkan.
2. Nilai koefisien (b1) pada variabel (X1) sebesar 0,0396 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak dapat memberikan pengaruh terhadap wajib pajak di Kota Cikarang atau akan mengalami peningkatan sebesar 0,0396 setiap kali mengalami peningkatan. Sebaliknya apabila Kualitas Pelayanan Petugas Pajak mengalami penurunan satu kali maka akan mengalami penurunan sebesar 0,0396 sedangkan faktor lainnya tetap.
3. Nilai koefisien (b2) pada variabel (X2) sebesar 0,436 menunjukkan bahwa sanksi perpajakan dapat mempengaruhi wajib pajak di Kota Cikarang atau setiap kali terjadi kenaikan sanksi perpajakan satu kali maka akan mengalami kenaikan sebesar 0,436. Sebaliknya jika semua faktor lain dianggap konstan maka sanksi perpajakan akan turun sebesar 0,436 apabila terjadi penurunan satu kali.
4. Berdasarkan nilai koefisien (b3) pada variabel (X3) sebesar 0,047, biaya kepatuhan wajib pajak dapat memberikan pengaruh terhadap wajib pajak di Kota Cikarang. Secara spesifik, apabila biaya kepatuhan wajib pajak naik satu kali maka akan naik

sebesar 0,047, dan apabila turun satu kali maka akan turun sebesar 0,047, dengan asumsi faktor lainnya tetap.

### Uji Koefisien Determinasi R<sup>2</sup>

Menurut Yulia (2019) Koefisien determinasi, atau r<sup>2</sup>, berupaya mengukur sejauh mana model dapat menjelaskan varians variabel dependen. Koefisien determinasi memiliki nilai antara 0 dan 1. Nilai yang rendah menunjukkan bahwa kapasitas variabel independen untuk menjelaskan varians variabel dependen sangat terbatas. Uji koefisien determinasi menghasilkan temuan berikut ;

Tabel 9. Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.765 <sup>a</sup>	.585	.569	2.253

Sumber; Data di olah peneliti, 2025

Data tersebut menunjukkan bahwa variabel Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, dan Biaya Kepatuhan Wajib Pajak memiliki pengaruh sebesar 56,9% terhadap variasi nilai keputusan pembelian, sedangkan sisanya sebesar 43,1% dipengaruhi oleh variabel yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Adjusted R-Square sebesar 0,569.

### Uji Parsial (Uji-t)

Menurut Yusuf (2021) Untuk memastikan apakah variabel independen secara signifikan mempengaruhi variabel dependen, digunakan uji-t. Untuk memastikan apakah variabel independen secara signifikan mempengaruhi variabel dependen, digunakan uji-t. Probabilitas adalah dasar untuk kriteria pengujian. Menurut ambang batas signifikansi 5%, probabilitas dianggap tidak penting jika lebih besar dari 0,05 dan signifikan jika kurang dari 0,05.

Ketiga variabel tersebut, yaitu Kualitas Pelayanan Petugas Pajak (X1), Sanksi Perpajakan (X2), dan Biaya Kepatuhan Wajib Pajak (X3), yang benar-benar memiliki pengaruh parsial (terpisah) terhadap variabel dependen, yaitu wajib pajak di Kota Cikarang (Y), diuji signifikansinya menggunakan uji-t. Dengan membandingkan t hitung dengan t tabel, maka diperoleh uji-t penelitian sebagai berikut:

$$\alpha = 0,05 \text{ dk} = n - k - 1 = 83 - 4 - 1 = \text{maka } t_{\text{tabel}} = 1,66342$$

Tabel 10. Uji Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t-statistic	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.280	1.802		1.820	.072
X1_Kualitas_Pelayanan_Petugas_Pajak	.369	.115	.368	3.214	.002
X2_Sanksi_Pada_Perpajakan	.436	.113	.442	3.856	.000
X3_Biaya_Kepatuhan_Wajib_Pajak	.047	.055	.063	.859	.393

Sumber; Data di olah peneliti, 2025

Variabel independen memiliki dampak parsial terhadap variabel dependen, menurut tabel sebelumnya :

1. Berdasarkan hasil pengolahan data untuk variabel Kualitas Pelayanan Petugas Pajak (X1) yang menunjukkan nilai t hitung sebesar 3,214 > t tabel sebesar 1,66342, maka dapat dikatakan bahwa wajib pajak Kota Cikarang memperoleh manfaat dari kualitas pelayanan petugas pajak.
2. Variabel Sanksi Perpajakan (X2) memiliki pengaruh terhadap wajib pajak di Kota Cikarang, berdasarkan hasil pengolahan data yang menunjukkan nilai t hitung sebesar 3,856 > t tabel sebesar 1,66342.
3. Berdasarkan hasil pengolahan data untuk variabel biaya kepatuhan wajib pajak (X3) yang menunjukkan nilai t hitung sebesar 0,859 < t tabel sebesar 1,66342, maka wajib pajak di Kota Cikarang tidak dipengaruhi secara positif oleh variabel biaya kepatuhan wajib pajak.

#### Uji Simultan (Uji-f)

Ketepatan fungsi regresi sampel dalam menebak nilai sebenarnya dinilai menggunakan uji statistik F. Model regresi dapat memprediksi variabel independen dengan tepat jika  $F < 0,05$ . Uji statistik F Uji statistik ini menetapkan apakah masing-masing variabel independen model secara bersama-sama memengaruhi variabel dependen. Tingkat signifikansi untuk uji statistik F adalah 0,05. Nilai statistik F harus kurang dari 0,05 agar dapat digunakan untuk pengujian hipotesis. Hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara bersama-sama memengaruhi variabel dependen diterima jika  $F < 0,05$  (Yusuf 2021). Variabel Kualitas Pelayanan Petugas Pajak (X1), Sanksi Perpajakan (X2), dan Biaya Kepatuhan Wajib Pajak (X3) diuji menggunakan uji F untuk melihat apakah variabel tersebut benar-benar berdampak parsial (terpisah) terhadap variabel dependen, yaitu wajib pajak kota Cikarang (Y). Apakah variabel tersebut benar-benar berdampak secara bersama-sama? Dalam penelitian ini, uji F membandingkan F hitung dengan F tabel, khususnya :

$$\alpha = 0,05$$

$$dk = F(k ; n - k) = F(4 ; 83 - 4) \text{ maka } F_{\text{tabel}} = 2,48$$

Tabel 11. Uji-F

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	563.999	3	188.000	37.047	.000 <sup>b</sup>
	Residual	400.892	79	5.075		
	Total	964.892	82			

Sumber; Data di olah peneliti, 2025

Tabel tersebut menunjukkan bahwa hasil F hitung untuk semua variabel (X1), (X2), dan (X3) yang diperoleh dari pengolahan data adalah 37.047 > F tabel 2,48. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa setiap variabel secara simultan mempengaruhi wajib pajak di Kota Cikarang (Y).

	<b>JLBM : Jurnal Lentera Manajemen Keuangan</b> <b>Volume 03 No 02 Agustus 2025</b> <b>E ISSN : 2986-5654</b>  <a href="https://lenteranusa.id/">https://lenteranusa.id/</a>	
---	--	---

### **Keterkaitan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan temuan penelitian diketahui bahwasanya kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh petugas pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan mencakup aspek keramahan, ketepatan informasi, kemudahan akses, serta kejelasan prosedur administrasi. Wajib pajak yang merasa dilayani dengan baik akan merasa dihargai dan memiliki kepercayaan terhadap institusi perpajakan. Pelayanan yang cepat dan responsif juga mengurangi hambatan psikologis maupun teknis yang dapat menghalangi individu dalam menyampaikan kewajibannya. Selain itu, pelayanan yang transparan dan akuntabel dapat meningkatkan persepsi positif terhadap keadilan sistem perpajakan. Dalam konteks Kota Cikarang sebagai kawasan industri yang dinamis, kualitas pelayanan menjadi sangat krusial karena sebagian besar wajib pajak memiliki keterbatasan waktu dan membutuhkan proses yang efisien. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang baik secara langsung mampu memengaruhi perilaku patuh wajib pajak, baik dalam pelaporan SPT maupun pembayaran pajak secara tepat waktu.

### **Keterkaitan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan temuan penelitian diketahui bahwasanya sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan sanksi yang tegas dan terstruktur mampu mendorong wajib pajak untuk bersikap patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Dalam konteks perilaku kepatuhan, sanksi berfungsi sebagai mekanisme kontrol yang menciptakan efek jera bagi wajib pajak yang lalai atau sengaja menghindari kewajiban. Ketakutan terhadap risiko dikenai denda administratif, bunga, atau bahkan sanksi pidana menjadi pendorong utama seseorang memilih untuk memenuhi kewajibannya secara sukarela. Di daerah seperti Cikarang, yang memiliki populasi wajib pajak orang pribadi dan badan usaha cukup tinggi, penegakan sanksi yang konsisten akan memberikan sinyal bahwa ketidakpatuhan akan menimbulkan konsekuensi nyata. Selain itu, kejelasan dalam aturan pemberlakuan sanksi turut memperkuat persepsi keadilan dalam sistem perpajakan.

### **Keterkaitan Biaya Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan temuan penelitian diketahui bahwasanya biaya kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun secara teoretis semakin rendah biaya kepatuhan dapat mendorong tingkat kepatuhan yang lebih tinggi, namun dalam praktiknya, beban biaya tidak menjadi faktor utama yang memengaruhi perilaku wajib pajak di Cikarang. Biaya kepatuhan yang dimaksud meliputi biaya waktu, tenaga, dan uang yang dikeluarkan wajib pajak dalam proses pelaporan dan pembayaran pajak. Ketidaksignifikan pengaruhnya dapat disebabkan oleh beberapa kemungkinan, salah satunya adalah bahwa mayoritas wajib pajak telah terbiasa menggunakan jasa pihak ketiga seperti konsultan pajak atau telah beradaptasi dengan sistem pelaporan daring (e-filing), sehingga biaya tidak lagi dianggap sebagai beban yang berat. Selain itu, dalam lingkungan masyarakat industri seperti Cikarang, faktor kenyamanan pelayanan atau rasa takut akan sanksi mungkin lebih dominan dalam memengaruhi kepatuhan dibandingkan faktor biaya.

## Kesimpulan

Hasil penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memperkuat teori perilaku kepatuhan pajak, khususnya melalui pendekatan perilaku rasional wajib pajak dalam merespons faktor eksternal seperti kualitas pelayanan dan penegakan sanksi. Tingkat layanan yang diberikan oleh petugas pajak memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Responden menyatakan bahwa ketanggapan, keterampilan, dan keramahan petugas pajak secara substansial mendukung kecenderungan mereka untuk mematuhi kewajiban perpajakan. Temuan ini mendukung literatur sebelumnya yang menekankan peran trust dan responsivitas institusi dalam membentuk perilaku patuh.

Sanksi pajak secara signifikan dan positif memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Peningkatan kepatuhan wajib pajak secara signifikan dipengaruhi oleh sanksi pajak yang tepat dan berat. Karena dampak jera dari sanksi tersebut, wajib pajak tidak akan melakukan pelanggaran yang sama lagi. Hal ini juga menunjukkan bahwa penegakan hukum yang konsisten dapat menjadi insentif negatif yang efektif dalam mendorong kepatuhan. Waktu, tenaga, dan biaya administrasi yang terkait dengan kepatuhan pajak tampaknya tidak memiliki dampak besar pada kepatuhan wajib pajak. Tingginya biaya dan kompleksitas pada proses perpajakan dapat menjadi penghalang bagi wajib pajak, sehingga diperlukan langkah-langkah untuk merampingkan proses administrasi untuk meningkatkan efisiensi dan mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Meskipun arah pengaruhnya positif, ketidaksignifikanan biaya menunjukkan bahwa faktor efisiensi administratif belum cukup menentukan perilaku patuh, terutama di wilayah urban-industrial seperti Cikarang. Jika digabungkan, kualitas layanan, denda pajak, dan biaya kepatuhan menyumbang sekitar 56,9% varians kepatuhan wajib pajak di Cikarang. Hal ini menunjukkan bahwa elemen-elemen tersebut memiliki dampak signifikan terhadap perilaku wajib pajak. Penelitian ini menekankan pentingnya meningkatkan kualitas layanan pajak dan menegakkan hukuman pajak dengan cara yang adil dan seragam. Merampingkan biaya kepatuhan juga dapat dipandang sebagai langkah yang diperhitungkan.

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini terletak pada ruang lingkup yang hanya mencakup wilayah Cikarang serta pendekatan kuantitatif yang belum mengeksplorasi dimensi psikologis atau persepsi yang lebih mendalam dari wajib pajak. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan dilakukan studi komparatif antar wilayah atau pendekatan campuran (mixed methods) guna memperluas pemahaman terhadap dinamika kepatuhan pajak secara lebih menyeluruh.

## Daftar Pustaka

- Aeni, T. N., & Budyastuti, T. (2024). Pengaruh kesadaran, sanksi pajak, kualitas pelayanan pajak dan penerapan sistem Samsat Drive Thru terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *GAJ: Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 7(2), 199–213. <https://doi.org/10.32662/gaj.v7i2.3378>
- Agun. (2022). Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan orang pribadi. *WICAKSANA: Jurnal Lingkungan dan Pembangunan*, 6(1), 23–31. <https://doi.org/10.22225/wicaksana.6.1.2022.23-31>
- Arabella. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. [Tidak dipublikasikan].

	<b>JLBM : Jurnal Lentera Manajemen Keuangan</b> <b>Volume 03 No 02 Agustus 2025</b> <b>E ISSN : 2986-5654</b>  <a href="https://lenteranusa.id/">https://lenteranusa.id/</a>	
---	--	---

- Beno, J., Silen, A. P., & Yanti, M. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM pada KPP Pratama Tebing Tinggi. *Braz Dent J.*, 33(1), 1–12.
- Ghozali, I. (2018). Pengaruh penghindaran pajak dan biaya agensi terhadap nilai perusahaan. *Diponegoro Journal of Accounting*, 6, 1–12.
- Handayani, N., & Ririn, F. (2020). Metode penelitian. *[Nama jurnal tidak tersedia]*, 5(3), 248–253.
- Hasugian, M. J. (2018). Pengaruh kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sibolga (Skripsi, Universitas Medan Area).
- Jamaludin, J. (2018). Analisa perhitungan dan pemilihan load cell pada rancang bangun alat uji tarik kapasitas 3 ton. *Motor Bakar: Jurnal Teknik Mesin*, 2(2), 22–25. <https://doi.org/10.31000/mbjtm.v2i2.2719>
- Jasmine, K. (2014). Kesadaran pajak, sanksi pajak. *[Tidak dipublikasikan]*.
- Kusuma, K. C. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan serta sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak tahun 2014 (Skripsi, Universitas [tidak disebutkan]).
- Lazuardini. (2020). Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, tarif pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM (Studi pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan). *e-Jurnal Riset Manajemen Unisma*, 7, 25–34. <http://www.fe.unisma.ac.id>
- Nona, M. D., & Nona, H. N. D. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Maumere. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2036–2044.
- Nugrani, D. (2022). Pengaruh gender, biaya kepatuhan pajak dan lingkungan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib. *Jurnal Comparative: Ekonomi dan Bisnis*, 4(1), 60–74. <https://doi.org/10.31000/combis.v4i1.8408>
- Pratama, R. A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan, dan biaya kepatuhan. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(3), 1293–1306. <http://jea.ppj.unp.ac.id/index.php/jea/issue/view/11>
- Rianty, N. (2020). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak. *Balance: Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 5(1), 13. <https://doi.org/10.32502/jab.v5i1.2455>
- Rizkiana, T. N. (2023). Pengaruh sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dengan kesadaran wajib pajak sebagai intervening (Studi pada pemilik kendaraan bermotor yang terdaftar di SAMSAT Ciledug). *[Tidak dipublikasikan]*.
- Saputra, R. (2022). Dampak sosialisasi perpajakan, pemahaman wajib pajak, tarif pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. *Journal of Business and Economics (JBE) UPI YPTK*, 7(2), 218–222. <https://doi.org/10.35134/jbeupiyptk.v7i2.142>
- Sulistiyorini, E. (2019). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi empiris di KPP Pratama Cikarang Selatan). *Accountthink: Journal of Accounting and Finance*, 4(2), 732–745. <https://doi.org/10.35706/acc.v4i2.2202>

	<p><b>JLBM : Jurnal Lentera Manajemen Keuangan</b>  <b>Volume 03 No 02 Agustus 2025</b>  <b>E ISSN : 2986-5654</b></p> <p><a href="https://lenteranusa.id/">https://lenteranusa.id/</a></p>	
---	---	---

- Syafira, E. Z. A., & Nasution, R. (2021). Pengaruh sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. *El Muhasaba: Jurnal Akuntansi*, 12(1), 79–91. <https://doi.org/10.18860/em.v12i1.10256>
- Utomo, S. (2016). Daftar nama kecamatan di wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur adalah sebagai berikut: Tabel III.1. <http://timur.jakarta.go.id>
- Yeni, N. P. (2022). Pengaruh biaya kepatuhan pajak, tingkat penghasilan wajib pajak, pengetahuan peraturan perpajakan, sosialisasi pajak dan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Kharisma*, 4(3), 216–226.
- Yulia, Y. (2019). Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi asosiatif. *Repositori STEI*, 2007, 45–61.
- Yusuf, F. M. (2021). Pengaruh kualitas produk, celebrity endorser dan brand image terhadap keputusan pembelian skin care pada klinik kecantikan MS Glow Bekasi. *Metode Penelitian*, 32–41. <http://repository.stei.ac.id/5410/>