



SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
BUKITTINGGI**

OLEH

NAMA : ZAH RATUL JANNAH
NIM : 21080047
PROGRAM STUDI : AKUNTANSI

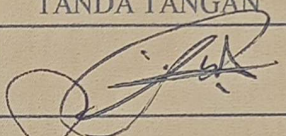
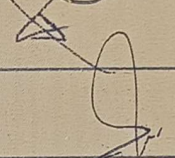
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
2025

PENGESAHAN

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan Didepan Tim Penguji Skripsi
Pada Tanggal 29 Agustus 2025

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak
Pratama Bukittinggi
Nama : Zahratul Jannah
NIM : 21080047
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi

TIM PENGUJI

No	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1	Puguh Setiawan, S.E., M.Si	Ketua	
2	Immu Puteri Sari, S.E., M.Si	Anggota	
3	Rina Widyanti, S.E., M.Si	Anggota	
4	Dr. Willy Nofranita, S.E., M.Si, Ak, CA	Anggota	

Disetujui Oleh :

Pembimbing I


Puguh Setiawan, S. E., M.Si
NIDN. 1007017302

Pembimbing II


Immu Puteri Sari, S.E., M.Si
NIDN. 1019098502

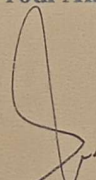
Disetujui Oleh :

Dekan Fakultas Ekonomi



Immu Puteri Sari, S.E., M.Si
NIDN : 1019098502

Ketua Prodi Akuntansi


Rina Widyanti, S.E., M.Si
NIDN : 1014098101

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zahratul Jannah

NIM : 21080047

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi

Menyatakan bahwa

Sesungguhnya skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan ataupun kutipan dengan mengikuti karya ilmiah yang lazim.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada pemaksaan dari pihak manapun.

Padang, 30 Agustus 2025

Yang menyatakan


Zahratul Jannah
21080047

HAK CIPTA

Hak cipta milik **ZAHRATUL JANNAH** tahun 2025, dilindungi oleh Undang-Undang, yaitu dilarang mengutip atau memperbayak tanpa izin tertulis dari Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, sebagian atau keseluruhannya dalam bentuk apapun, baik cetak, *copy*, atau *micro film* dan lain sebagainya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Akuntansi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Riki Saputra, MA. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
2. Ibu Immu Puteri Sari, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
3. Ibu Rina Widyanti, S.E., M.Si. Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
4. Bapak Puguh Setiawan, S.E., M.Si . Selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Immu Puteri Sari, S.E., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan saran dalam pembuatan skripsi ini.
5. Ibu Rina Widyanti, S.E., M.Si dan Ibu Dr. Willy Nofranita, S.E., M.Si, Ak, CA. Selaku penguji I dan penguji II yang telah memberi arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Perusahaan tempat meneliti yaitu KPP Pratama Bukittinggi yang telah memberi kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian di

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

perusahaan tersebut dan pihak-pihak yang terkait di dalamnya yang ikut serta membantu dalam proses penelitian.

Seluruh Dosen dan Civitas Akademika Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

8. Teristimewa untuk kedua Orang Tua saya Ibu Asna dan Alm. Bapak Zulfahri, Bapak Maswir. Abang saya Asyari dan Wahyudi Ilham, Adik saya Amiza Zulhasna tercinta. Penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya untuk semua pengorbanan, doa, motivasi, perhatian, dan kasih sayang yang tiada henti mengiringi setiap langkah untuk keberhasilan penulis dalam segala hal.
9. Kepada saudara-saudaraku Miftahur Rahmi, Aidil Fadli, Nisatul Azizah, Ainul Ihsan, Wiladatul Aini, Teguh, Najwa, dan Aqilla yang selalu ada dalam suka dan duka dan selalu memberikan motivasi dan semangat.
10. Kepada semua teman seperjuangan mahasiswa/i Program Studi Akuntansi Angkatan 2021 khususnya Akuntansi 1 yang telah memberikan sumbangsih kepada penulis selama kuliah hingga penulisan skripsi ini.

Padang, 30 Agustus 2025

Zahratul Jannah

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BUKITTINGGI

ZAHRATUL JANNAH

NIM : 21080047

Program Studi : Akuntansi

Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Gmail : zahrattj10@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Bukittinggi. Sampel penelitian ini terdiri dari 130 responden dengan pengumpulan data secara *accidental sampling* atau pengambilan sampel yang tidak sengaja. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan uji hipotesis uji t dan uji F. Dari uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karena nilai t_{hitung} sebesar $7,429 > t_{tabel} 1.657$. Sementara itu, Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karena nilai t_{hitung} sebesar $-2,228, > t_{tabel} 1.657$. Dan hasil uji F secara bersama-sama kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Bukittinggi dengan nilai F_{hitung} sebesar 78,305 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 3,07. Sedangkan koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 55,2% sementara sisanya 44,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, dan Kepatuhan
Wajib Pajak Orang Pribadi**

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

THE EFFECT OF THE QUALITY OF FISCAL SERVICES AND TAX SANCTIONS ON INDIVIDUAL TAXPAYER COMPLIANCE AT THE BUKITTINGGI PRIMARY TAX SERVICE OFFICE

ZAHRATUL JANNAH

NIM : 21080047

Study Program : Accounting

Muhammadiyah University of West Sumatera

Gmail : zahratj10@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of the quality of fiscal services and tax sanctions on the compliance of individual taxpayers at the Bukittinggi Pratama Tax Office (KPP Pratama). The sample of this study consisted of 130 respondents with data collection using accidental sampling. The analysis used is multiple regression analysis with hypothesis testing using the t-test and F-test. The t-test results show that the quality of fiscal services effect the compliance of individual taxpayers because the calculated t-value is $7,429 > t\text{-table } 1.657$. Meanwhile, tax sanctions affect the compliance of individual taxpayer because the calculated t-value is $-2,228 > t\text{-table } 1.657$. And the results of the F-test together show that the quality of fiscal services and tax sanctions affect the compliance of individual taxpayer at KPP Pratama Bukittinggi with a calculated F-value of 78.305, which is greater than the F-value of 3.07. meanwhile, The coefficient of determination (R^2) obtained is 55,2%, while the remaining 44,8% is influenced by other variables not included in this research model.

Keywords: Quality of Fiscal Services, Tax Sanctions, and Individual Taxpayer Compliance

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Konsep Teoritis	8
2.1.1 Pajak	8
2.1.2 Wajib Pajak	11
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak	13
2.1.4 Kualitas Pelayanan Fiskus	16
2.1.5 Sanksi Perpajakan	21
2.2 Penelitian Terdahulu	27
2.3 Kerangka Konseptual	29
2.4 Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian	32
3.2 Populasi dan Sampel	32
3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	33
3.4 Jenis dan Sumber Data	36
3.5 Teknik Analisis Data	36
3.6 Teknik Pengumpulan Data	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Hasil Penelitian	41

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	41
4.1.2 Sejarah dan Eksistensi KPP Pratama Bukittinggi	41
4.1.3 Visi dan Misi KPP Pratama Bukittinggi.....	42
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi KPP Pratama Bukittinggi	42
4.1.5 Wilayan Kerja Pelayanan KPP Pratama Bukittinggi	43
4.1.6 Struktur Organisasi KPP Pratama Bukittinggi	44
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	47
4.2.1 Deskriptif Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.2.2 Deskriptif Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
4.2.3 Uji Validitas	48
4.2.4 Uji Reliabilitas	49
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda	50
4.4 Uji Asumsi Klasik	52
4.4.1 Uji Normalitas	52
4.4.2 Uji Multikolinearitas	52
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	53
4.5 Uji Hipotesis	54
4.5.1 Uji Parsial (t)	54
4.5.2 Uji Simultan (F)	56
4.5.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	56
4.6 Pembahasan	57
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Bukittinggi	57
4.6.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Bukittinggi	58
4.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Bukittinggi	60
4.6.4 Determinasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Bukittinggi	61

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

BAB V PENUTUP	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	70

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Statistik Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Bukittinggi 2021-2023	4
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	33
Tabel 3.2 Skala Likert	35
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4.3 Uji Validitas	48
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.5 Hasil Uji Regresi Berganda.....	50
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas	52
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas	53
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Parsial (t)	55
Tabel 4.10 Hasil Uji Simultan (F).....	56
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	57

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Bukittinggi	46

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia saat ini adalah salah satu negara berkembang yang tengah gencar melakukan pembangunan Nasional, salah satunya adalah membangun infrastruktur guna menciptakan kenyamanan, kesejahteraan, dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Untuk mewujudkan hal tersebut pemerintah memerlukan dana yang besar guna membiayai pengeluaran negara yang terus meningkat. Dana tersebut bersumber dari berbagai potensi yang dimiliki, baik berupa hasil kekayaan alam maupun kontribusi masyarakat dalam bentuk iuran wajib (Fitriani, 2019).

Salah satu sumber penerimaan penting yang menunjang pembiayaan pembangunan adalah pajak. Menurut Mardiasmo (2016), Pajak merupakan kontribusi wajib dari individu maupun badan kepada negara yang bersifat memaksa sesuai Undang-Undang yang tidak menerima imbalan secara langsung dan dimanfaatkan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat.

Pajak memiliki peranan yang sangat penting dalam penerimaan negara, karena sebagian besar Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) didukung oleh sektor pajak. Dengan meningkatnya kebutuhan pembangunan, pemerintah setiap tahun selalu berusaha menargetkan penerimaan pajak yang lebih besar. Untuk mencapai hal tersebut, pemerintah perlu memperluas basis pajak, meningkatkan pelayanan, dan memperkuat pengawasan terhadap wajib pajak. Tanpa adanya penerimaan pajak yang cukup, maka program pembangunan nasional akan sulit terlaksana.

Selain menjadi sumber penerimaan, pajak juga berfungsi sebagai alat pemerataan pendapatan dan pengendalian ekonomi. Pajak dihimpun dari masyarakat yang mampu, kemudian digunakan untuk membiayai berbagai program pemerintah seperti subsidi, bantuan sosial, serta pembangunan fasilitas umum. Dengan demikian, pajak tidak hanya dipandang sebagai kewajiban, tetapi juga sebagai sarana untuk menciptakan kesejahteraan dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

Meskipun demikian, pemerintah masih menghadapi tantangan berupa rendahnya kesadaran dan kepatuhan sebagai masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Sebagian wajib pajak masih menganggap pajak sebagai beban, bukan tanggungjawab bersama untuk mendukung pembangunan. Oleh karena itu, optimalisasi penerimaan pajak tidak hanya tergantung pada peraturan yang baik, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan fiskus dan penerapan sanksi yang tegas. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kepatuhan wajib pajak merupakan hal yang sangat penting dalam sistem perpajakan di Indonesia.

Kepatuhan pajak dapat diartikan sebagai kondisi dimana wajib pajak melaksanakan seluruh kewajiban dan memanfaatkan haknya sesuai ketentuan yang berlaku (Dwikora, 2013). Tingkat kepatuhan ini diukur dari kemampuan memahami aturan perpajakan, mengisi formulir secara benar dan jelas, menghitung pajak terutang dengan tepat, melakukan pembayaran, serta melaporkan sesuai waktu yang telah ditetapkan (Adiasa, 2013). Dalam konteks penelitian ini, kepatuhan berarti upaya wajib pajak untuk menaati peraturan

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggarap, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.



perpajakan yang berlaku, baik dalam memenuhi kewajiban maupun melaksanakan haknya.

Salah satu faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan fiskus. Menurut Supadmi (2009), menyebutkan bahwa peningkatan kepatuhan dapat dilakukan melalui memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Pelayanan fiskus merupakan suatu sikap atau perbuatan petugas pajak dalam membantu wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya (Jatmiko, 2006). Petugas pajak yang berkualitas akan memberikan informasi yang akurat mulai dari perhitungan, penyetoran, hingga pelaporan pajak, serta menjalankan tugas sesuai peraturan dan prosedur yang berlaku.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bukittinggi sebagai salah satu unit kerja di bawah Direktorat Jenderal Pajak, memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan dan pengawasan kepada wajib pajak di wilayahnya. Kualitas layanan yang diberikan sangat menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah tersebut.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan hasil beragam. Rianty & Syahputepa (2020), menemukan bahwa kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan, sementara kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan. Selanjutnya penelitian Nazmel (2023), menemukan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Indriani et al. (2023), hasil penelitian menunjukkan bahwa di Kota Bukittinggi, kualitas pelayanan fiskus

tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, namun kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh nyata.

Selain kualitas pelayanan fiskus, pengenaan sanksi juga menjadi instrumen penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang sengaja tidak memenuhi kewajiban perpajakannya akan dikenakan sanksi. Pemberian sanksi ini tidak hanya berfungsi sebagai hukuman, tetapi juga sebagai pencegahan dan pembinaan karena memberikan efek jera (Yasa, 2017).

Tabel 1.1
Data Statistik Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Bukittinggi
2021-2023

Tahun	Target	Jumlah Wajib pajak Laporan	Tingkat Kepatuhan
2021	59.597	66.391	111,40%
2022	67.927	70.719	104,11%
2023	77.065	72.827	94,50%

Sumber: Data KPP Pratama Bukittinggi 2025

Berdasarkan data dari kantor pelayanan pajak, tingkat kepatuhan wajib pajak dalam tiga tahun terakhir menunjukkan fluktuasi (ketidakstabilan). Pada tahun 2021 target kepatuhan ditetapkan sebesar 59.597 wajib pajak dan realisasi pelaporan mencapai 66.391 wajib pajak atau setara dengan 111,40% dari target. Tahun 2022 target kepatuhan meningkat menjadi 67.927 dengan jumlah pelapor sebanyak 70.719 wajib pajak yang berarti tingkat kepatuhan sebesar 104,11%. Namun, pada tahun 2023 terjadi penurunan tingkat kepatuhan. Meskipun target meningkat menjadi 77.065 jumlah wajib pajak yang melapor hanya 72.827 sehingga tingkat kepatuhan turun menjadi 94,50%. Penurunan menunjukkan adanya tantangan dalam mempertahankan tingkat kepatuhan yang tinggi seiring dengan meningkatnya target jumlah pelaporan.

Dalam mendorong kepatuhan pajak tidak cukup hanya mengandalkan pendekatan layanan yang baik dari fiskus, pemerintah juga menetapkan sanksi perpajakan sebagai bagian dari sistem pengawasan dan penegakan hukum. Sanksi ini tidak hanya berfungsi sebagai hukuman, tetapi juga sebagai sarana edukatif untuk menanamkan disiplin. Keberadaan sanksi memberikan efek jera yang bertujuan agar wajib pajak lebih berhati-hati dan patuh dalam melaksanakan kewajibannya. Ketika sanksi dijalankan secara tegas, konsisten, dan adil maka akan tercipta kesadaran bahwa ketidakpatuhan wajib pajak memiliki konsekuensi yang nyata.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru bagi pihak terkait, terutama otoritas pajak untuk meningkatkan kualitas pelayanan fiskus. Dengan evaluasi yang tepat kepercayaan wajib pajak terhadap instansi pajak dapat ditingkatkan sehingga mendorong kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Secara keseluruhan, penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu perpajakan tetapi juga membantu meningkatkan kualitas pelayanan di kantor pajak. Dengan demikian, masyarakat Bukittinggi diharapkan semakin sadar akan pentingnya membayar pajak untuk mendukung pembangunan daerah maupun negara.

Berdasarkan dari latar belakang yang telah disebutkan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bukittinggi”**.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Bukittinggi?
2. Apakah sanksi perpajakan memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Bukittinggi?
3. Apakah kombinasi antara kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan bersama-sama memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Bukittinggi?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Bukittinggi
2. Untuk menganalisis pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Bukittinggi
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Bukittinggi

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti
Memperluas wawasan dan memberikan pengalaman praktis terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak sekaligus melatih keterampilan penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

UPT. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat



2. Bagi Akademik

Menambah referensi ilmiah untuk kajian administrasi perpajakan serta memperkaya literatur terkait kepatuhan pajak.

3. Bagi Peneliti Lainnya

Menjadi rujukan untuk penelitian mendatang dan memberikan gambaran empiris tentang kondisi kepatuhan pajak di wilayah tertentu.

