

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur

Yuni Karlina Gea¹⁾, Natalia Sihombing²⁾, Primawati Degodona³⁾

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas HKBP Nommensen
Jl. Sutomo No.4A, Perintis, Kec. Medan Tim., Medan, Sumatera Utara, 20212

Email: yuni.gea@student.uhn.ac.id

Email: nataliasihombing5012@gmail.com

Email: prima.hara@yahoo.com

Abstract: *This research aims to determine the effect of public service quality on individual taxpayer compliance at the East Medan Pratama Tax Service Office. The type of research used in this research is a quantitative approach and uses non-probability sampling to collect samples and produce 100 samples of WPOP SPT Reports. Multiple linear regression analysis is used as a data collection technique and uses the help of the IBM Statistics SPSS 25 application. Based on the results of the research, all independent variables in this research simultaneously influence WPOP compliance. However, partially only the reliability and responsiveness variables influence WPOP compliance at KPP Pratama Medan Timur.*

Keywords: *Public Service, Service Quality, Taxpayer Compliance.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dan menggunakan non-probability sampling untuk mengumpulkan sampel dan menghasilkan 100 sampel WPOP Laporan SPT. Analisis regresi linear berganda digunakan sebagai teknik pengumpulan data dan menggunakan bantuan aplikasi IBM Statistic SPSS 25. Berdasarkan hasil dari penelitian, seluruh variabel bebas dalam penelitian ini secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP. Namun, secara parsial hanya variabel keandalan dan daya tanggap yang mempengaruhi kepatuhan WPOP di KPP Pratama Medan Timur.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak.

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di berbagai negara di dunia termasuk Indonesia, pelayanan publik menjadi salah satu indikator penilaian kualitas administrasi pemerintahan dalam melakukan tugas dan fungsinya. Baik tidaknya kualitas pelayanan publik atau pemerintahan dilihat dari seberapa jauh pelayanan publiknya sesuai dengan tuntutan, kebutuhan dan harapan masyarakat (Thoha dalam Nurdin, 2019).

Berdasarkan data yang diperoleh dari Ombudsman RI, adanya laporan pengaduan masyarakat yang masuk ke Ombudsman RI, data tersebut merupakan laporan pengaduan masyarakat berdasarkan substansi yang dilaporkan pada Triwulan 3 (Juli, Agustus,

September) yaitu sebanyak 5.160 laporan sepanjang triwulan 3 tahun 2024. Laporan pengaduan yang diterima pada bulan juli sebanyak 2.248 laporan, dilanjutkan pada bulan Agustus sebanyak 1.167 laporan, dan pada September dengan sebanyak 1.245 laporan. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di indonesia masih kurang maksimal karena masih banyaknya diterima laporan pengaduan terkait kualitas pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat. (Sumber: data.ombudsman.go.id, 2024).

Kepatuhan wajib pajak merupakan kondisi dimana orang-orang melakukan pembayaran kewajiban pajak secara sukarela atau terpaksa. Dalam mendukung kepatuhan wajib pajak,

kualitas pelayanan juga harus dirasakan oleh wajib pajak. Kualitas pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kepatuhan masyarakat terhadap berbagai kewajiban, termasuk dalam membayar kewajiban perpajakannya. Pelayanan berkualitas dapat diukur melalui teori kualitas pelayanan oleh Zeithhaml, Parasurman, Berry (dalam Marwiyah, 2023:70) yang dirasakan langsung oleh penerima layanan, yaitu: Bukti Fisik (tangibles) meliputi meliputi fasilitas fisik perkantoran, komputerisasi, ruang tunggu, tempat informasi, Keandalan (Reliability) meliputi kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, Daya Tanggap (Responsiveness)), yaitu kesanggupan untuk memberikan dan menyediakan layanan dengan cepat, Jaminan (Assurance) mencakup kemampuan dan keramahan pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen, dan Empati (Emphaty) yaitu sifat tegas namun penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen .

Berikut merupakan data yang diperoleh mengenai jumlah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT di KPP Pratama Medan Timur:

Tabel 1 Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Menyetorkan SPT di KPP Pratama Medan Timur Tahun 2020-2024

Keterangan	2020	2021	2022	2023	2024
WPOP Terdaftar	137.088	143.405	150.046	156.155	169.042
WPOP Wajib SPT	46.862	48.503	48.330	47.771	48.788
WPOP Lapor SPT	33.177	37.542	39.630	38.534	37.241
Rasio Kepatuhan SPT WPOP	70,67%	77,40%	82,00%	80,66%	76,33%

Sumber: KPP Pratama Medan Timur (2025)

Berdasarkan pada data yang diperoleh pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa jumlah SPT yang disetorkan

setiap tahunnya dapat dikatakan naik turun atau fluktuatif dari tahun ke tahun. Dengan demikian Rasio kepatuhan WPOP dalam melaporkan SPT menunjukkan variasi setiap tahun, dengan kenaikan dan penurunan. Pada tahun 2024 terjadi penurunan rasio pada tahun-tahun sebelumnya yaitu tercatat 76,33%. Dimana seharusnya, rasio kepatuhan wajib pajak harus memenuhi sebesar 100% dalam mencapai target setiap tahunnya. Dapat disimpulkan bahwa WPOP di KPP Pratama Medan Timur dikategorikan masih belum patuh dalam melaporkan SPTnya

Berdasarkan prapenelitian yang dilakukan peneliti, yang menyebabkan ketidakmaksimalnya rasio kepatuhan wajib pajak orang pribadi ialah pengalaman dari wajib pajak yang mengeluhkan pelayanan petugas pajak yang kurang efektif seperti lambatnya proses pelayanan yang menyebabkan waktu tunggu yang lama, dalam melakukan pengurusan dokumen atau pelaporan pajak sering menjadi keluhan dari wajib pajak. Selain itu, meskipun pihak pelayanan pajak menyediakan pelayanan secara online namun masih terdapat sistem elektronik atau digital, seringkali mengalami gangguan teknis. Hal ini semakin memperlambat proses pelaporan dan menimbulkan keresahan bagi pengguna. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi baik secara parsial dan simultan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, yang menjadi permasalahan pokok dalam penulisan proposal penelitian ini adalah:

1. Apakah Bukti Fisik (tangibles) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur?
2. Apakah Keandalan (reliability) berpengaruh terhadap kepatuhan

- wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur?
3. Apakah Daya Tanggap (responsiveness) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur?
 4. Apakah Jaminan (assurance) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur?
 5. Apakah Empati (emphaty) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur?
 6. Apakah kualitas pelayanan publik (Buti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati) secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh Bukti Fisik (tangibles) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.
2. Untuk mengetahui pengaruh Keandalan (reliability) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.
3. Untuk mengetahui pengaruh Daya Tanggap (responsiveness) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.
4. Untuk mengetahui pengaruh Jaminan (assurance) terhadap kepatuhan wajib pajak orang

pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.

5. Untuk mengetahui pengaruh Empati (emphaty) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik (Buti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati) secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur

II. METODE PENELITIAN

Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Kotler ((Mubarok & Suparman, 2019:11) "Pelayanan Publik" merupakan aktifitas yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud (*Intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan (*un-ownership*).

Kualitas Pelayanan

Menurut Anugrah & Sudarmayasa (2020:23) mengemukakan Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen, serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.

Menurut Zeithhaml, Parasurman, Berry (Marwiyah, 2023:70) mengemukakan beberapa indikator kualitas pelayanan publik yang dirasakan secara langsung oleh penerima layanan, yaitu:

1. Bukti Fisik (Tangibles) merupakan kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkatoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi
2. Keandalan (Reliability) merupakan kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

3. Daya Tanggap (Responsiveness) merupakan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. Jaminan (Assurance) mencakup kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. Empati (Emphaty) yaitu mempunyai sifat tegas namun penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Dalam hal ini, dapat melakukan dan memberikan komunikasi yang baik serta memahami kebutuhan para pelanggan.

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Amah & Choirunisa (2022:1) menyatakan kepatuhan wajib pajak merupakan sebagai tingkat dimana setiap individu pajak mematuhi atau gagal untuk mematuhi prosedur perpajakan yang berlaku dinegaranya.

Indikator kepatuhan wajib pajak menurut Pujiwidodo (dalam Erica:132) yang digunakan dalam penelitiannya yaitu:

1. Kepatuhan Wajib Pajak (WP) dalam mendaftarkan diri.
2. Kepatuhan Wajib Pajak (WP) untuk bisa dapat menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT) dengan tepat waktu.
3. Kepatuhan atas perhitungan dan pembayaran pajak yang terutang dari penghasilan yang diperoleh oleh Wajib Pajak (WP)
4. Kepatuhan dari Wajib Pajak (WP) atas pembayaran dari tunggakan pajaknya baik itu pada Surat Tagihan Pajak (STP) ataupun Surat Ketetapan Pajak.

Analisis Data

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yaitu mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang lapor SPT di KPP Pratama Medan Timur sebanyak 37.241 wajib pajak. Jumlah sampel yang digunakan yaitu sebanyak 100 responden dengan tingkat presentasi kelonggaran yaitu 10% yang dihitung menggunakan rumus slovin, sebagai berikut:

$$n = \frac{37.241}{1 + 37.241 (0,1)^2}$$

= 99,04 (dibulatkan menjadi 100)

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Wajib pajak yang telah terdaftar di KPP Pratama Medan Timur dan memiliki NPWP.
2. Wajib pajak yang pernah atau sedang mendapatkan pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN
Uji Validitas Variabel Bukti Fisik (x₁), Keandalan (x₂), Daya Tanggap (x₃), Jaminan (x₄), dan Empati (x₅)

Tabel 2 Validitas Variabel

Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
X _{1.1}	0,925	0,196	Valid
X _{1.2}	0,941	0,196	Valid
X _{1.3}	0,926	0,196	Valid
X _{1.4}	0,927	0,196	Valid
X _{2.1}	0,689	0,196	Valid
X _{2.2}	0,805	0,196	Valid
X _{2.3}	0,790	0,196	Valid
X _{2.4}	0,769	0,196	Valid
X _{3.1}	0,763	0,196	Valid
X _{3.2}	0,735	0,196	Valid
X _{3.3}	0,791	0,196	Valid
X _{3.4}	0,761	0,196	Valid
X _{4.1}	0,752	0,196	Valid
X _{4.2}	0,794	0,196	Valid
X _{4.3}	0,720	0,196	Valid
X _{4.4}	0,752	0,196	Valid
X _{5.1}	0,683	0,196	Valid
X _{5.2}	0,782	0,196	Valid
X _{5.3}	0,763	0,196	Valid
X _{5.4}	0,787	0,196	Valid
Y1	0,830	0,196	Valid
Y2	0,794	0,196	Valid
Y3	0,644	0,196	Valid
Y4	0,835	0,196	Valid
Y5	0,829	0,196	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan program SPSS versi 25 (2025)

Data dari tabel di atas menunjukkan hasil pengujian uji validitas yang diperoleh semua indikator untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini di dapatkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel} = 0,196$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas Variabel Bukti Fisik (x_1), Keandalan (x_2), Daya Tanggap (x_3), Jaminan (x_4), dan Empati (x_5)

Tabel 3 Reliabilitas Variabel

No.	Variabel	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
1.	X1	0,946	Reliabel
2.	X2	0,758	Reliabel
3.	X3	0,754	Reliabel
4.	X4	0,741	Reliabel
5.	X5	0,746	Reliabel
6.	Y	0,838	Reliabel

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan program SPSS versi 25 (2025)

Hasil dari tabel diatas diketahui bahwa nilai dari *alpha cronbach* untuk semua variabel lebih besar dari 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

Tabel 4 Uji Normalitas Kolmogorov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.31495022
Most Extreme Differences	Absolute	.053
	Positive	.053
	Negative	-.035
Test Statistic		.053
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS 25 (2025)

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai *arsymp.sig* pada uji *Kolmogrov-Smirnov* sebesar 0,200. Nilai tersebut memenuhi

ketentuan untuk menyatakan kenormalan data, yaitu nilai *arsymp.sig* harus lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan berdistribusi dengan normal.

Tabel 5 Hasil Uji Multikolonieritas

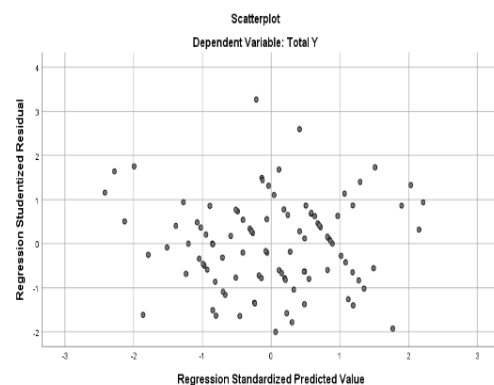
Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Total X1	.972	1.029
	Total X2	.170	5.898
	Total X3	.324	3.089
	Total X4	.237	4.211
	Total X5	.169	5.919

a. Dependent Variable: Total Y

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS Versi 25 (2025)

Berdasarkan hasil uji Multikolonieritas di atas, maka dapat diketahui nilai dari VIT dan *Tolerance*. Data tersebut menunjukkan variabel-variabel bebas pada model regresi memiliki nilai *Tolerance* > 0,10% dan *VIF* < 10 (0,1%) sehingga dapat disimpulkan bahwa data diatas tidak terjadi multikolonieritas.

Gambar 1 Hasil Uji



Heteroskedastisitas

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 25 (2025)

Berdasarkan hasil pengujian pada Gambar didapat bahwa diagram tampilan Scatterplot bahwa data menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola tertentu. Data tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas pada model regresi dalam penelitian ini.

Tabel 6 Hasil Analisis Regresi Berganda

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.113	1.092		1.020	.310
Total X1	-.037	.039	-.042	-.963	.338
Total X2	.960	.139	.722	6.903	.000
Total X3	.195	.086	.170	2.251	.027
Total X4	.210	.107	.173	1.960	.053
Total X5	-.156	.142	-.115	-1.100	.274

a. Dependent Variable: Total Y

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS Versi 25 (2025)

Berdasarkan Tabel di atas dapat dilihat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1.113 + 0,037 X_1 + 0,960 X_2 + 0,195 X_3 + 0,210 X_4 + 0,156 X_5 + e$$

1. Nilai koefisien Bukti Fisik (X_1) sebesar -0,037 yang berarti setiap kenaikan variabel X_1 sebesar satu satuan, Kepatuhan Wajib Pajak (Y) mengalami penurunan sebesar -0,037. Nilai variabel Bukti Fisik (X_1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) tidak bernilai positif, artinya semakin tinggi nilai variabel X_1 , maka semakin tinggi nilai variabel Y .
2. Nilai koefisien Keandalan (X_2) sebesar 0,960 yang berarti setiap kenaikan variabel X_2 sebesar satu satuan, Kepatuhan Wajib Pajak (Y) mengalami peningkatan sebesar 0,960. Nilai variabel Keandalan (X_2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) bernilai positif, artinya semakin tinggi nilai variabel X_2 , maka semakin tinggi nilai variabel Y .
3. Nilai koefisien Daya Tanggap (X_3) sebesar 0,195 yang berarti setiap kenaikan variabel X_3 sebesar satu satuan, Kepatuhan Wajib Pajak (Y) mengalami peningkatan sebesar

0,195. Nilai variabel Daya Tanggap (X_3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) bernilai positif, artinya semakin tinggi nilai variabel X_3 , maka semakin tinggi nilai variabel Y .

4. Nilai koefisien Jaminan (X_4) sebesar 0,210 yang berarti setiap kenaikan variabel X_4 sebesar satu satuan, Kepatuhan Wajib Pajak (Y) mengalami peningkatan sebesar 0,210. Nilai variabel Jaminan (X_4) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) bernilai positif, artinya semakin tinggi nilai variabel X_4 , maka semakin tinggi nilai variabel Y .
5. Nilai koefisien Empati (X_5) sebesar -0,156 yang berarti setiap kenaikan variabel X_5 sebesar satu satuan, Kepatuhan Wajib Pajak (Y) mengalami penurunan sebesar -0,156. Nilai variabel Empati (X_5) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) tidak bernilai positif, artinya semakin tinggi nilai variabel X_5 , maka semakin tinggi nilai variabel Y .

Tabel 7 Hasil Uji t (Uji Parsial)

Variabel Bebas	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.113	1.092		1.020	.310
Total X1	-.037	.039	-.042	-.963	.338
Total X2	.960	.139	.722	6.903	.000
Total X3	.195	.086	.170	2.251	.027
Total X4	.210	.107	.173	1.960	.053
Total X5	-.156	.142	-.115	-1.100	.274

a. Dependent Variable: Total Y

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS Versi 25 (2025)

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pada tabel diatas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel bukti fisik (X_1) pada uji t menunjukkan $-0,963 < t$ tabel (1,984). Artinya variabel bukti fisik

(X_1) dengan kepatuhan wajib pajak (Y) tidak berpengaruh positif dan signifikan secara parsial. Sedangkan nilai signifikan sebesar $0,338 >$ taraf signifikansi $0,05$ artinya secara parsial tidak memiliki pengaruh signifikan antara bukti fisik (X_1) terhadap variabel terikat kepatuhan wajib pajak (Y).

2. Variabel Kendalan (X_2) pada uji t menunjukkan $6,903 >$ t tabel (1,984). Artinya variabel keandalan (X_2) dengan kepatuhan wajib pajak (Y) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial. Sedangkan nilai signifikan sebesar $0,000 <$ taraf signifikansi $0,05$ artinya secara parsial memiliki pengaruh signifikan antara keandalan (X_2) terhadap variabel terikat kepatuhan wajib pajak (Y).
3. Variabel daya tanggap (X_3) pada uji t menunjukkan $2,251 >$ t tabel (1,984). Artinya variabel daya tanggap (X_3) dengan kepatuhan wajib pajak (Y) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial. Sedangkan nilai signifikan sebesar $0,027 <$ taraf signifikansi $0,05$ artinya secara parsial memiliki pengaruh signifikan antara daya tanggap (X_3) terhadap variabel terikat kepatuhan wajib pajak (Y).
4. Variabel Jaminan (X_4) pada uji t menunjukkan $1,960 <$ t tabel (1,984). Artinya variabel Jaminan (X_4) dengan kepatuhan wajib pajak (Y) tidak berpengaruh positif secara parsial. Sedangkan nilai signifikan sebesar $0,053 >$ taraf signifikansi $0,05$ artinya secara parsial tidak memiliki pengaruh signifikan antara jaminan (X_4) terhadap variabel terikat kepatuhan wajib pajak (Y).
5. Variabel Empati (X_5) pada uji t menunjukkan $-1,100 <$ t tabel (1,984). Artinya variabel Empati (X_5) dengan kepatuhan wajib pajak (Y) tidak berpengaruh positif dan signifikan secara parsial. Sedangkan

nilai signifikan sebesar $0,274 >$ taraf signifikansi $0,05$ artinya secara parsial tidak memiliki pengaruh signifikan antara Empati (X_5) terhadap variabel terikat kepatuhan wajib pajak (Y).

Tabel 8 Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	811.570	5	162.314	89.131	.000 ^b
	Residual	171.180	94	1.821		
Total		982.750	99			

a. Dependent Variable: Total Y

b. Predictors: (Constant), Total X5, Total X1, Total X3, Total X4, Total X2

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS Versi 25 (2025)

Berdasarkan Tabel diatas diperoleh hasil dari uji statistik F didapatkan nilai F hitung sebanyak 89,131 dan F tabel yaitu 2,31 ($89,131 >$ 2,31), sedangkan nilai signifikansi F ($0,000 <$ $\alpha = 0,05$ maka model analisis regresi adalah signifikan. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel terikat (Kepatuhan Wajib Pajak) dapat dipengaruhi secara bersama-sama oleh variabel bebas Bukti Fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), Empati (X_5).

Tabel 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R Square)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.909 ^a	.826	.817	1.349

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS Versi 25 (2025)

Berdasarkan hasil pengolahan data pada Tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai R Square atau nilai koefisien determinasi sebesar 0,826 menunjukkan bahwa variabel Bukti Fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4),

Empati (X_5) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) berkontribusi sebesar 82,6% sedangkan sisanya sebesar 17,4% di pengaruhi oleh variabel lain diluar dari variabel penelitian ini.

Pembahasan

a. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan dalam penelitian ini yang menjelaskan bahwa variabel bukti fisik tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Jika dilihat dari t_{tabel} , maka dapat diperoleh nilai t_{tabel} untuk $df = (\alpha=0,05; 2 n-k-1) 100-2 = 98$ adalah sebesar 1,984. Hasil uji t yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih kecil dibandingkan t_{tabel} yaitu sebesar $963 < 1984$ dengan tingkat signifikansi $0,338 > 0,05$ yang menjelaskan bahwa variabel bukti fisik tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil ini menunjukkan bahwa H_0 dapat diterima yaitu variabel bukti fisik tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.

b. Pengaruh Keandalan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan dalam penelitian ini yang menjelaskan bahwa variabel keandalan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Jika dilihat dari t_{tabel} , maka dapat diperoleh nilai t_{tabel} untuk $df = (\alpha=0,05; 2 n-k-1) 100-2 = 98$ adalah sebesar 1,984. Hasil uji t yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dibandingkan t_{tabel} yaitu sebesar $6,903 > 1,984$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ yang menjelaskan bahwa variabel keandalan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil ini menunjukkan bahwa

H_1 dapat diterima yaitu variabel keandalan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur

c. Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan dalam penelitian ini yang menjelaskan bahwa variabel daya tanggap berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Jika dilihat dari t_{tabel} , maka dapat diperoleh nilai t_{tabel} untuk $df = (\alpha=0,05; 2 n-k-1) 100-2 = 98$ adalah sebesar 1,984. Hasil uji t yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dibandingkan t_{tabel} yaitu sebesar $2,251 > 1,984$ dengan tingkat signifikansi $0,027 < 0,05$ yang menjelaskan bahwa variabel daya tanggap berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil ini menunjukkan bahwa H_1 dapat diterima yaitu variabel daya tanggap memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.

d. Pengaruh Jaminan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan dalam penelitian ini yang menjelaskan bahwa variabel jaminan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Jika dilihat dari t_{tabel} , maka dapat diperoleh nilai t_{tabel} untuk $df = (\alpha=0,05; 2 n-k-1) 100-2 = 98$ adalah sebesar 1,984. Hasil uji t yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih kecil dibandingkan t_{tabel} yaitu sebesar $1,960 > 1,984$ dengan tingkat signifikansi $0,053 > 0,05$ yang menjelaskan bahwa variabel jaminan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil ini menunjukkan bahwa H_0 dapat diterima yaitu variabel jaminan tidak memiliki pengaruh

terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.

e. Pengaruh Empati Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan dalam penelitian ini yang menjelaskan bahwa variabel jaminan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Jika dilihat dari t_{tabel} , maka dapat diperoleh nilai t_{tabel} untuk $df = (\alpha = 0,05; 2 \cdot n - k - 1) = 100 - 2 = 98$ adalah sebesar 1,984. Hasil uji t yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih kecil dibandingkan t_{tabel} yaitu sebesar $1,100 < 1,984$ dengan tingkat signifikansi $0,274 > 0,05$ yang menjelaskan bahwa variabel jaminan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil ini menunjukkan bahwa H_0 dapat diterima yaitu variabel jaminan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.

f. Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati Secara Simultan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa kelima variabel bebas yaitu bebas Bukti Fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), dan Empati (X_5) secara simultan atau secara bersama-sama dapat mempengaruhi variabel terikat yaitu Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Hal demikian dapat dibuktikan dengan hasil uji $f_{hitung} > f_{tabel}$ yaitu $(89,131 > 2,31)$ yang menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

IV. SIMPULAN

Hasil uji yang didapat berdasarkan hasil uji- t menunjukkan bahwa variabel bukti fisik x_1 nilai t_{hitung} lebih kecil dibandingkan t_{tabel} yang menjelaskan bahwa variabel bukti fisik tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Variabel keandalan x_2 nilai t_{hitung} lebih besar dibandingkan t_{tabel} yaitu yang menjelaskan bahwa variabel keandalan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Variabel daya tanggap x_3 nilai t_{hitung} lebih besar dibandingkan t_{tabel} yang menjelaskan bahwa variabel daya tanggap berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Variabel jaminan x_4 nilai t_{hitung} lebih kecil dibandingkan t_{tabel} yang menjelaskan bahwa variabel jaminan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Variabel empati x_5 nilai t_{hitung} lebih kecil dibandingkan t_{tabel} yang menjelaskan bahwa variabel jaminan tidak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel yang dapat berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu variabel keandalan x_2 dan variabel daya tanggap x_3 , sedangkan variabel bukti fisik x_1 , jaminan x_4 dan empati x_5 tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (y).

Peneliti berharap agar pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur meningkatkan dan mempertahankan bentuk pelayanan keandalan, yang dimana keandalan ini merupakan variabel yang mempunyai pengaruh yang dominan dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, diantaranya yaitu kemampuan dan pengetahuan peugas dalam menangani kebutuhan wajib pajak dan informasi pelayanan yang diberikan mudah untuk diakses dan didapatkan sehingga kepatuhan wajib pajak meningkat.

DAFTAR RUJUKAN

- Anugrah, K., & Sudarmayasa, W. (2020). *Kualitas Pelayanan Jasa: Akomodasi*. Ideas Publishing.
- Amah, N., & Choirunisa, R. (2022). *Perpajakan: Opsi Solusi Kepatuhan Pajak Masa Covid-19* (N. Amah, Ed.). UNIPMA PRESS.
- Fitriandi, P. (2021). *Kupas Tuntas PPH Orang Pribadi* (B. Setiawan, Ed.). Politeknik Keuangan Negara STAN.
- Mubarok, & Suparman, N. (2019). *Pelayanan Publik Kontemporer*. Administrasi Publik Fisip Uin Sunan Gunung Djati Bandung.
- Marwiyah, S. (2023). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi*.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik: Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik* (Lutfiah, Ed.). Media Sahabat Cendekia.
- Nusyadana, S.H., & Menne, F. (2021). *Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor* (H. Halim, Ed.). Pusaka Almada.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. ALFABETA.
- Sihombing, S., & Sibagariang, S. A. (2020). *Perpajakan (Teori dan Aplikasi)*. Widina Bhakti Persada Bandung.
- Apsari, R. T., Haryanti, S. S., & Nawangsasi, E. (2023). Pengaruh Bea Balik Nama, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Karanganyar. In *Bisnis dan Pendidikan* (Vol. 10, Issue 1). Jurnal Manajemen. <https://e-journal.stie-aub.ac.id/index.php/excellent>
- Cahya, R. D., Kiswara, E., & Fuad. (2021). Analisis Implementasi Penyanderaan (Gijzeling) Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Dan Sebagai Upaya Pencairan Tunggakan Pajak: Menurut Perspektif Teori Kepatuhan Pajak. *Jurnal Kajian Ilmiah Perpajakan Indonesia, Volume 3 No 1*.
- Data.ombudsman.go.id. (2024, November 17). *Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang masuk ke Ombudsman RI berdasarkan Substansi laporan/pengaduan*.
- Erica, D. (2021). Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara*.
- Mubarok, & Suparman, N. (2019). *Pelayanan Publik Kontemporer*. Administrasi Publik Fisip Uin Sunan Gunung Djati Bandung.
- Nirmala, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Bengkuang Kecamatan Suak Tapeh Kabupaten Banyuasin. *Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik, Vol. 9 No. 2*.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan Dan Penerapan Standar Pelayanan Bab II Point A, Pub. L. No. NOMOR 36 TAHUN 2012.
- Rulandari, N., & Alvin, F. G. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengawasan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan Tahun 2017 – 2019). *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa, 04(1)*, 70–97.
- Siagian, N., (2021). *Statistika Dasar: Konseptualisasi Dan Aplikasi, Kultura Digital Media*.
- Sonani, N., & Yulia, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Visionida, 7*.